

MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAAN KOHTAAMINEN SOSIAALIPALVELUISSA

IRIS SUMMANEN
Tampereen yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Marraskuu 2018

Suomessa on keskusteltu viime vuosina paljon maahanmuuttajuudesta ja siitä, miten suomalaisessa yhteiskunnassa osataan ottaa maahanmuuttajat vastaan. Tämän tutkielman tarkoituksena on tuottaa lisää tietoa maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisesta sosiaalipalveluissa. Suomalaisen sosiaalityön kenttä tarvitsee lisää tutkimustietoa väestön monimuotoistumisen vaikutuksista sosiaalipalveluihin ja niissä tapahtuviin asiakaskohtauksiin.

Pureudun tutkielmassani kysymyksiin siitä, miten maahanmuuttaja-asiakkuutta ja sen vastinparia maahanmuuttotyön työntekijyyttä käsitteellistetään. Aineistoni koostuu sosiaali- ja terveysalan täydennyskoulutuksessa nauhoitetuista ryhmäkeskusteluista, joissa osallistujat reflektoivat maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän kohtaamista asiakkaan, työntekijän ja tarkkailijoiden rooleista käsin. Harjoituksen asiakkailla oli omakohtaista kokemusta maahanmuutosta, ja koulutukseen osallistujat olivat taustaltaan sosiaalialan koulutettuja tai harjoittelijoita yhtä lukuun ottamatta. Kaikkiaan osallistujia oli 24.

Tutkielmaani kuvaa olennaisesti aineistolähtöisyys, ja se sijoittuu sosiaalisen konstruktionismin viitekehykseen kategorianalyysin kentälle. Katson siis maahanmuuttaja-asiakkuuden ja maahanmuuttotyön työntekijyyden käsitteiden rakentuvan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kielenkäytön kautta. Kategorianalyysin periaatteita seuraten kiinnostukseni kohdentuu analyysissä siihen, miten institutionaaliset kategoriat, asiakkuus ja työntekijäisyys sosiaalipalveluissa, rakentuvat, millaista toimijuutta niihin liittyvä kielenkäyttö tuottaa ja minkälaista moraalijärjestystä niiden taustalta on tunnistettavissa.

Analyysini tuloksena paikansin kaksi eri tapaa rakentaa asiakkuutta ja työntekijyyttä. *Erityinen maahanmuuttajuus* kategoriasta oli tunnistettavissa aiemmissakin tutkimuksissa kuvattuja maahanmuuttaja-asiakkuuden ja maahanmuuttotyön työntekijyyden piirteitä ja samalla myös niiden kohtaamattomuutta. *Yleinen asiakkuus ja työntekijäisyys* kategoriasta oli puolestaan selkeästi paikannettavissa yleisiä sosiaalialan asiakkaalle asetettuja rooleja ja ammatillisuuden kriteereitä, joissa tilanteen maahanmuuttokonteksti ei saanut mitään erityistä sijaa. Nämä kategoriat kertovat siitä, minkälaista toimijuutta niin asiakkaalta kuin työntekijältäkin odotetaan tässä sosiaalisessa instituutiossa.

Yhteenvedon voidaan todeta, että työntekijän odotetaan täyttävän niin yleiset kulttuurisesti jaetut sosiaalialan ammatillisuudelle asetetut kriteerit kuin omaavan myös taitoja hallinnoida tilanteen maahanmuuttokontekstia. Maahanmuuttotyötä ei pidetä täysin omana erityisalueenaan, jossa työntekijän kompetenssin mittareina toimisivat esimerkiksi eri kielten ja yksittäisten kulttuuristen konventioiden hallitseminen. Maahanmuuttokontekstin nähdään kuitenkin tuovan myös erityisyyttä kohtaamisiin ja vaativan työntekijältä jonkinlaista erityistä osaamista, kuten tulkin käyttämistä. Keskeinen kysymys on myös se, miten ammatilliselta odotettu osaaminen kohtaa asiakkuuden kanssa. Oman aineistoni perusteella maahanmuuttaja-asiakkuuden ja maahanmuuttotyön työntekijyyden kuvaukset olivat osittain keskenään ristiriidassa, kun ensimmäisessä korostui palvelujärjestelmässä toimimisen haasteet ja jälkimmäisessä vuorovaikutuksellinen osaaminen.

Avainsanat: Maahanmuuttajuus, maahanmuuttotyö, asiakas, työntekijä, sosiaalipalvelut, kategorianalyysi

UNIVERSITY OF TAMPERE

Faculty of Social Sciences

SUMANEN, IRIS: Encountering immigrant clients in social services

Master's Thesis, 73 p.

Social Work

Supervisor: Tarja Pösö

November 2018

In recent years immigration and especially, the question of how immigrants should be integrated into Finnish society, has been a popular conversation topic in Finland. The purpose on this Master's Thesis is to get more information about encountering immigrant clients in social services. Social work in Finland needs more research concerning the impact on social services of the rising immigrant population.

In my research, I am interested in how the immigrant clients and their counterparts work with immigrants, are understood and categorised. The research material is gathered from social and healthcare in-service training. The material constitutes of recorded group conversations where the participants reflect their experiences of an encounter between an immigrant client and a social service worker. The participants reflect on the role of an immigrant client and employee from the perspectives of a client, employee or observer. Each of the clients had personal experiences of immigration and all the participants of the training, except one, had an educational background in social services or were trainees in the field. The overall participant number was 24.

The study is strongly data driven and situated in the framework of social constructionism and categorization analysis. Thus, categories such as the immigrant client and work with immigrants are built in everyday social interaction through the use of language. Following the fundamentals of categorization analysis, the interest of my study lies in how the institutionalized categories, such as migrant client and social service worker, are built up, what roles each individual is expected to take on and what kind of moral order lies behind these categorizations.

As a result of my analysis I found two different ways of building the client and the worker roles. In the first one, named *Special immigration*, I encountered the same ways of talking about immigrant clients and work with immigrants as in previous studies. In turn from the second categorization, named *General client and worker*, I identified roles that are attached generally to a social service client and social service worker. In this second category the immigration context of the encounter was completely bypassed. These categorizations define what kind of role is expected from the client and the worker.

All in all, the social service worker is expected to manage the general professional codes and ethics of social services, and at the same time possess skills to handle the specific nature of the situation due to the clients' immigration status. An important point to stress is the observation that the features and needs attached to the immigrant client and the competences expected from the social service worker do not undoubtedly meet. The "singularity" of the immigrant client is built around the fact that for the immigrant the Finnish social and healthcare system appears to be very complex, and he or she may lack the resources to use it. On the other hand, within the role of the worker, the importance of language and interpersonal communication competence is highlighted.

Keywords: Immigration, work with immigrants, client, worker, social services, categorization analysis

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO.....	1
2 MAAHANMUUTTAJA SOSIAALIPALVELUIDEN ASIAKKAANA	3
2.1 Maahanmuuttaja ja maahanmuuttajatyön yhteiskunnallinen konteksti	3
2.2 Asiakkaan ja työntekijän suhde	6
2.3 Maahanmuuttotyön vaatimuksia.....	9
2.4 Työntekijän kulttuurinen kompetenssi	11
3 METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT.....	14
3.1 Sosiaalisen konstruktionismin periaatteet	14
3.2 Kattegoria-analyysin lähtökohtia	15
3.3 Oman tutkimuksen paikantuminen	18
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	20
4.1 Tutkimuskysymykset	20
4.2 Aineiston paikantuminen.....	20
4.2.1 TEKO-hanke	21
4.2.2 Aineiston kuvaus	22
4.2.3 Aineiston luonne	24
4.3 Aineistosta analyysiin	27
4.4 Eettiset kysymykset.....	30
5 ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN PAIKAT.....	32
5.1 Erityinen maahanmuuttajuus	32
5.1.1 Maahanmuuttaja-asiakas.....	33
5.1.2 Maahanmuuttotyön työntekijä	36
5.2 Yleinen asiakkuus ja työntekijäyys.....	40
5.2.1 Helppo asiakas	40
5.2.2 Osaava työntekijä	45
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	53
6.1 Pohdintaa erityisestä maahanmuuttajuudesta	53
6.2 Pohdintaa yleisestä asiakkuudesta ja työntekijyydestä	57
6.3 Työntekijältä odotettu osaaminen	62
6.4 Lopuksi.....	64
LÄHTEET.....	66
TAULUKOT	
Taulukko 1. Asiakkaan ominaisuudet.....	45
Taulukko 2. Työntekijän ominaisuudet.....	51

1 JOHDANTO

Kansainvälisen liikkuvuuden on määritelty kuvaavan aikakauttamme (Martikainen 2006, 5). Tämä ajatus saa tukea vuoden 2015 paljon puhuttaneesta turvapaikanhakija-aallosta, jolloin koettiin suurin pakolaiskriisi sitten toisen maailmansodan. Myös Suomeen saapui tuolloin ennätysmäärä turvapaikanhakijoita. (Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan, 2018.) Maahanmuuton onkin sanottu olleen yksi viime vuosina eniten esillä ollut teema suomalaisessa politiikassa. Niin maahanmuuton taloudelliset vaikutukset, kehitysavun toimivuus kuin velvollisuus hädänalaisten auttamiseen ovat herättäneet paljon keskustelua. (Suomen kuvalehti 17.10.2017.)

Viime vuosien tapahtumat ovat nostaneet maahanmuuttotilanteen julkiseen keskusteluun, mutta kansainvälisen liikkuvuuden lisääntyminen on näkynyt Suomessa jo pidempään (esim. Huttunen, Löytty & Rastas 2005, 16–17). Suomi kuuluu niihin OECD-maihin, joissa maahanmuuttajapopulaatio on kasvanut nopeinta vauhtia viimeisten 25 vuoden aikana (OECD 5.9.2018). Parin viime vuosikymmenen aikana Suomi onkin muuttunut maastamuuttomaasta maahanmuuttomaaksi (Maahanmuuttajien määrä, 2018). Vuoden 2017 lopussa Suomessa asui lähes 249 500 ulkomaan kansalaista ja määrän on arvioitu nousevan 300 000 henkilöön vuoteen 2020 mennessä (Ulkomaan kansalaiset, 2018). Perinteisiä muuttosyitä Suomeen ovat perhesiteet, työt ja opiskelu (Maahanmuuton tilannekatsaus 1/2017, 11).

On selvää, että myös sosiaaliolla yhteiskunnalliset murrokset ja pinnalla olevat puheenaiheet näkyvät. Kuten Kirsi Juhila (2006, 12) toteaa, sosiaalityö on yhteiskunnallinen instituutio, jossa kulloinenkin yhteiskunnallinen ja historiallinen konteksti määrittävät asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamisia. Näissä kohtaamisissa ovat väistämättä läsnä myös hallitusohjelmat ja poliittiset strategiat. Maahanmuuttajuuden kohdalla sosiaali- ja terveystalouden strategiassa esimerkiksi korostetaan sitä, että maahanmuuttajien erityistarpeet tulee ottaa huomioon sosiaali- ja terveyspalveluita kehitettäessä. Lisäksi strategiassa painotetaan sitä, että maahanmuuttajien kotouttamista suomalaiseen yhteiskuntaan tulee tukea sosiaali- ja terveyspalveluiden keinoin niin, että maahanmuuttajien työllisyys ja opiskelumahdollisuudet kohentuvat. (Maahanmuuttajien sosiaaliturva, hyvinvointi ja terveys, 2018.)

Tämän tutkielman tarkoituksena on ottaa osaa tähän ajankohtaiseen keskusteluun pureutumalla tarkemmin kysymyksiin asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta maahanmuuttokontekstissa. Tutkimusaiheeni relevanssia lisää myös se, että suomalaisen sosiaalityön kentän sanotaan vasta

pikkuhiljaa heränneen väestön monimuotoistumisen tuomiin muutoksiin. Esille on muun muassa nostettu kysymys sosiaalityöntekijöiden kompetenssista kohdata eri kulttuuritaustoista tulevia ihmisiä. (Metteri, Forsman, Heinonen & Laakso 2016, 27.)

Aineistonani toimii sosiaali- ja terveysalan täydennyskoulutuksessa nauhoitettu keskustelu, jossa osallistujat refleктоivat maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän kohtaamista asiakkaan, työntekijän ja tarkkailijoiden rooleista käsin. Kiinnostukseni kohdistuu tarkemmin ottaen siihen, miten maahanmuuttaja-asiakkuutta oikeastaan käsitteellistetään ja miten sosiaalialan työntekijyyttä tuotetaan suhteessa siihen. Ajattelen tämän suhteen kertovan myös laajemmin jotain siitä, miten yhteiskunnassamme tällä hetkellä käsitteellistetään maahanmuuttajuutta ja sosiaalialaa (ks. Juhila 2006, 12).

Tutkielmani rakenne on seuraavanlainen: Määrittelen seuraavassa luvussa tutkimukseni kannalta keskeisiä käsitteitä, kuten maahanmuuttajuutta, maahanmuuttotyötä ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta. Samalla avaan maahanmuuttotyön yhteiskunnallista kontekstia ja pureudun aiempiin aihetta käsitteleviin tutkimuksiin. Kolmannessa luvussa kuvaan tutkimukseni metodologisia lähtökohtia. Aloitan luvun sosiaalisen konstruktionismin perusteiden kuvaamisella, minkä jälkeen siirryn tarkastelemaan kategoria-analyysia paikantaen oman tutkimukseni sen lähtökohtiin. Neljäs luku on omistettu tutkimuskysymyksille, aineistolle ja ylipäätensä tutkimusprosessini etenemisen kuvaamiselle. Avaan luvussa muun muassa aineistoni syntytapaa ja sen luonnetta, aineiston taustalla ollutta hanketta ja sen osallistujia. Lisäksi kuvaan yksityiskohtaisesti analyysini rakentumista. Päätän luvun tutkimuseettisten kysymysten pohdintaan. Viidennessä luvussa esittelen runsaiden aineistoesimerkkien kautta, kuinka muodostin aineistostani kaksi eri asiakkuutta ja kaksi eri työntekijyyttä. Viimeisessä luvussa teen yhteenvedon tutkimuksestani ja tarkastelen tutkimustuloksiani aiempien tutkimusten valossa. Pohdin samalla sitä, minkälaista osaamista työntekijältä odotetaan.

2 MAAHANMUUTTAJA SOSIAALIPALVELUIDEN ASIAKKAANA

Yksinkertaiselta kuulostava otsikko ”maahanmuuttaja sosiaalipalveluiden asiakkaana” ei välttämättä lähemmin tarkasteltuna avaudukaan niin yksiselitteiseksi kokonaisuudeksi. Ensinnäkin voidaan pohtia sitä, kuka voidaan määrittää maahanmuuttajaksi. Myös sillä, minkälaisista sosiaalipalveluista oikeastaan puhutaan, on merkitystä asiakkuuden määrittymisen kannalta. Samoin asiakkuuden käsite on moniselitteinen ja kätkee sisälleen myös työntekijyyden käsitteen. Tämän luvun tarkoituksena on avata näitä termejä ja ennen kaikkea valottaa sitä, miten määrittelen ne tässä tutkielmassa. Samalla asemoin tutkimukseni vuoropuheluun aiempien tutkimusten kanssa. Fokusoin tässä tarkasteluni nimenomaisesti sosiaalityön kentälle, vaikka aineistossani on läsnä sosiaalityöntekijöiden lisäksi myös muiden ammattiryhmien edustajia.

2.1 Maahanmuuttaja ja maahanmuuttajatyön yhteiskunnallinen konteksti

Työntekijän näkökulmasta katsottuna maahanmuuttajia kohdataan hyvin erilaisilla työkentillä ja erilaisten kysymysten äärellä. Tässä luvussa tarkastelen ensin monimuotoista käsitettä maahanmuuttaja ja sen jälkeen käsittelen maahantulijoiden oikeutta sosiaali- ja terveystalveluihin. Lopuksi määrittelen sen, mitä omassa työssäni tarkoitan käsitteellä maahanmuuttajatyö.

Yleisesti ottaen tilastoissa ja tutkimuksissa maahanmuuttajan käsitteellä viitataan ulkomaan kansalaiseen, jolla on aikomus asua maassa pidempään. Toisinaan käsitteen katsotaan kattavan myös Suomessa syntyneet henkilöt, joiden vanhemmat tai toinen vanhemmista on muuttanut Suomeen. (Maahanmuuttajat, 2018.) Arkipuheessa maahanmuuttaja-käsitettä käytetään kuitenkin huomattavasti tätä laiveammin. Kuten Merja Anis (2008, 24) toteaa, käsitteellä luokitellaan helposti yhteen kaikki ulkomaalaissyntyiset, -taustaiset ja ulkonäöltään valtaväestöstä erottuvat henkilöt ottamatta huomioon sitä, miten pitkään he ovat maassa olleet tai omaavatko he mahdollisesti Suomen kansalaisuuden. Usein arkisessa kielenkäytössä sanalla maahanmuuttaja saatetaan viitata esimerkiksi suppeasti ainoastaan pakolaisiin. Käsitteellä saatetaan siis niputtaa paljonkin toisistaan poikkeavat maahanmuuttajat samaan ryhmään liittäen heihin tietynlaisia piirteitä. Samalla se myös

kätkee sisälleen ajatuksen ”toisista” suhteessa ”meihin” ei-maahanmuuttajiin, suomalaisiin.¹ (Mt., 24.)

Ylipäätään se, että ihminen kategorisoidaan maahanmuuttajaksi, on seurauksellinen valinta, jossa juuri henkilön maahanmuuttajuus on päätetty nostaa esille kaikkien hänen muiden ominaisuuksiensa sijaan (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012a, 53). Anis (2008, 25) huomauttaakin siitä, että maahanmuuttaja-käsite vaatii usein rinnalleen tilannesidonnaisia lisämäärittelyjä: esimerkiksi tietoja maahanmuuton syihin liittyvistä tekijöistä, muuton ajankohdasta ja maahanmuuttoprosessista tai siitä, onko maahanmuuttoon liittyvät asiat merkityksellisessä roolissa henkilön elämässä. Näillä määrittelyillä on myös merkitystä, kun tarkastellaan maahanmuuttajia sosiaalipalveluiden asiakkaina. Tilannesidonnaisia lisämäärittelyjä tarvitaan, kun puhutaan esimerkiksi siitä, mitkä ovat maahanmuuttajien oikeudet ja velvollisuudet Suomessa. On eri asia puhua tällöin maahanmuuttajasta, joka on asunut Suomessa useita vuosia kuin maahanmuuttajasta, joka on juuri hakenut turvapaikkaa Suomesta.

Muuttaessaan Suomeen maahantulijalle tulevat tutuiksi monet hyvinvointivaltion järjestelmät ja niihin liittyvät käytännöt. Maassa asuminen ja oleskeluluvan luonne määrittävät Suomessa ja muissa Pohjoismaissa useimpia muodollisia yhteiskunnallisia oikeuksia ja velvollisuuksia, kuten koulutuksen ja sosiaaliturvan piiriin kuulumista.² (Keskinen & Vuori 2012, 10–11, 28; Maahanmuuttajien sosiaaliturva, hyvinvointi ja terveys, 2018.) Lainsäädännöllisellä tasolla maahantulijoiden oikeuksia ja velvollisuuksia on määritelty turvapaikanhakijoiden osalta laissa kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011) ja oleskeluvan saaneiden kohdalla laissa kotouttamisen edistämiseksi (2010/1386). Kotouttamislaki koskettaa kaikkia oleskeluluvan saaneita maahanmuuttajia riippumatta siitä perusteesta, jolla hän on Suomeen muuttanut (Kotouttamislaki ohjaa

¹ Esimerkiksi monikulttuurisuus liitetään usein juuri ”toisiin” eikä ”meihin” ja ”meidän” väliin eroihin (Löytty 2005, 182). Monikulttuurisuus mielletään näin helposti maahanmuuttajien tuomaksi asiaksi ja samalla ajatellaan, että Suomessa on vallinnut vahva yhtenäiskulttuuri ennen viime vuosikymmenien aikana tapahtunutta maahanmuuttoa (Löytty 2004, 224; mt., 182). Olli Löytyn (2005, 182) mukaan tämä ajattelutapa on tuottamassa poikkeavuutta ja ”toiseutta”. Hän korostaa, että jos suomalainen kulttuuri tunnistettaisiin jo lähtökohtaisesti moniaineiseksi, eivät nämä muualta saapuneet toiset näyttäytyisi ”meille” niin poikkeavina.

² Vakituisen asuinkunnan omaava on oikeutettu sosiaali- ja terveyspalveluihin kansalaisuudesta riippumatta. Oikeus saada terveyden- ja sairaanhoitoa kuuluu myös kansainvälistä suojelua hakevalle ja ihmiskaupan uhrille. Välttämätön toimeentulo turvataan kaikille sitä tarvitseville. (Maahanmuuttajien sosiaaliturva, hyvinvointi ja terveys, 2018.) Eroja on myös sen välillä, onko turvapaikanhakija täysi- vai alaikäinen. Aikuiset turvapaikanhakijat ovat oikeutettuja kiireelliseen ja välttämättömään terveydenhuoltoon, kun taas alaikäiset turvapaikanhakijat saavat terveydenhuoltoja samoin perustein kuin kuntalaiset. Välttämättömät sosiaalihuollon palvelut kuuluvat sekä aikuisille että alaikäisille turvapaikanhakijoille. Maahanmuuttovirasto vastaa turvapaikanhakijoiden terveyspalveluiden järjestämisestä ja kuntien vastuulle on erityisesti jäänyt muun muassa äitiys- ja lastenneuvolapalveluiden, opiskelu- ja kouluterveydenhuollon ja päivystyksen tarjoaminen. (Tuomisto, Tiittala, Helve & Vuori 2016, 9.)

kotouttamista, 2018). Näiden rinnalle voidaan lisäksi nostaa yhdenvertaisuuslaki (1325/2014), joka säätelee myös keskeisesti maahanmuuttajien oikeuksia. Laki velvoittaa viranomaisia etnisen yhdenvertaisuuden edistämiseen ja siihen, ettei ketään saa syrjiä kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen tai uskonnon perusteella. (Makkonen & Koskenniemi 2013, 77–78.)

Käytännössä valtaosa maahanmuuttajille tarjottavista kunnan palveluista kuuluu tällä hetkellä niin kutsuttujen normaalipalveluiden³ piiriin, joihin kaikki kunnan asukkaat ovat oikeutettuja. Normaalipalveluiden lisäksi maahanmuuttajille on suunnattu joitakin erityispalveluja. Esimerkiksi pakolaisten palvelut on monissa kunnissa järjestetty erityispalveluina. Lisäksi kunnissa voidaan järjestää erityisiä kotouttamista tukevia ja edistäviä palveluita, jotka voivat liittyä esimerkiksi lastensuojelu-, päihde- ja asuntoasioiden hoitamiseen. Monissa kunnan kehittämishankkeissa pyrkimyksenä on ollut rakentaa erilaisia polkumalleja eri kohderyhmille huomioiden esimerkiksi nuorten tai iäkkäiden maahanmuuttajien erityistarpeet. Käytännössä palveluiden kirjo eri kunnissa voi olla hyvin moninainen.⁴ (Maahanmuuttajien palvelut lyhyesti, 2018.) Julkisen sektorin rinnalla, nykyisin yhä enemmän, toimii myös järjestösektori ja yksityinen sektori (Hiitola, Anis & Turtiainen 2017, 13). Kuten Johanna Hiitola, Merja Anis ja Kati Turtiainen (2017, 15) toteavat, kolmannella sektorilla ja nimenomaisesti maahanmuuttajien yhdistyksillä voidaan nähdä olevan nykyisin keskeinen merkitys kotouttamistyössä ja etnisten suhteiden rakentamisessa.

Kuten edellä on tullut ilmi, sosiaalialan työntekijä voi siis kohdata maahanmuuttajia hyvin monissa eri työtehtävissä. Työskentelyn ”institutionaalista suhdetta” voi alusta alkaen olla määrittämässä juuri asiakkaan maahanmuuttajastatus (ks. suhteiden määrittelystä lukua 2.2). Esimerkiksi vastaanottokeskuksen sosiaalipalvelut tai oleskeluvan saaneiden kotouttamispalvelut rakentuvat nimenomaisesti maahanmuuttajuuden ympärille. Toisaalta maahanmuuttajia kohdataan myös muissa sosiaalipalveluissa, joissa toteutetaan jotakin muuta institutionaalista suhdetta. Yhtä lailla kuitenkin myös näissä palveluissa asiakkaan maahanmuuttajuus saattaa nousta merkittävään osaan asiakkuussuhteessa. Esimerkiksi lastensuojelussa perheen maahanmuuttajuus saattaa nousta keskeiseen rooliin tai sitten se voi jäädä yhdeksi perheen ominaisuudeksi, joka ei itsessään vaikuta asiakkuussuhteeseen.

Omassa tutkimuksessani käytän käsitettä maahanmuuttajatyö laveasti viitaten sillä laajasti kaikkiin näihin eri palveluihin, joissa maahanmuuttajia kohdataan tai saatetaan kohdata. Aineistoni luonteen

³ Näitä ovat sosiaali- ja terveyspalvelut, koulutuspalvelut ja päivähoito ja varhaiskasvatus (Maahanmuuttajien palvelut lyhyesti, 2018).

⁴ Myös työvoimatoimisto tarjoaa maahanmuuttajille kohdennettuja palveluja, kuten neuvontaa ja kotouttamissuunnitelman laatimista (Maahanmuuttajien palvelut lyhyesti, 2018).

ja tutkimuskysymysteni kannalta en koe hedelmälliseksi rajata tarkastelua vain tiettyihin palveluihin tai tiettyyn maahantulijaryhmään, kuten turvapaikanhakijoihin tai kotouttamissuunnitelman piirissä oleviin maahanmuuttajiin. Pikemminkin haluan herättää keskustelua siitä, miten maahanmuuttajuuteen liittyvät kysymykset voivat nousta keskeisiksi millä tahansa sosiaalialan kentällä.

Yleisesti ottaen suomalaisessa sosiaalityön keskustelussa on maahanmuuttotyöstä puhuttaessa käytetty käsitteitä monikulttuurinen sosiaalityö, monietninen sosiaalityö, kulttuurien välinen viranomaistyö ja maahanmuuttajasosiaalityö (Anis 2006, 110). Kuten Anis (2006, 110–111) toteaa, näillä käsitteillä on erilaisia merkityksiä. Kolmessa ensimmäisessä käsitteessä painottuu ajatus siitä, että kulttuuriset erot nousevat keskiöön ammattikäytännöissä. Viimeisestä käsitteestä tämä painotus puuttuu. Tämä neutraalimpi käsite rajaa kohderyhmäksi ihmiset, jotka jakavat kokemuksen maasta toiseen muuttamisesta. Maahanmuuttajasosiaalityön käsitteen käyttöönotolla Anis (2006, 111) haluaakin painottaa sitä, ettei kantaa oteta siihen, minkälaista asiakkaiden kanssa tehtävän sosiaalityön tulee olla.

2.2 Asiakkaan ja työntekijän suhde

Puhuttaessa maahanmuuttajatyöstä puhutaan samalla väistämättä myös asiakkaasta ja työntekijästä. Maahanmuuttajatyössä, niin kuin missä tahansa sosiaalialan työssä, keskeisessä roolissa ovat kohtaamiset sekä asiakkaan ja työntekijän suhde. Tämä suhde voi saada monenlaisia määritelmiä. Tässä luvussa avaan sitä, miten omassa tutkimuksessani sen ymmärrän.

Sosiaalityön niin sanottuna traditionaalisenä perustehtävänä on pidetty ongelmanratkaisua. Tällöin sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi asettuu ihmisten tai yhteisöiden haastavien ja monimutkaisten ongelmien ratkaiseminen. Tuula Heinonen ja Len Spearman (2006, 127) listaavat joukon tärkeimpiä tekijöitä, joilla he katsovat olevan merkitystä suhteen luomisessa asiakkaan kanssa. Näihin tekijöihin lukeutuvat muun muassa huolenpito ja välittäminen, empatia ja rehellisyys, ihmisten hyväksyminen, asiakkaan muutoskapasiteetin ymmärtäminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia, luottamuksellisuus, valta, auktoriteetti ja kontrolli, tarkoitus ja sitoutuminen, konteksti ja rakenne.

Tämän niin sanotun traditionaalisen perustehtävän lisäksi sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta voidaan tarkastella kuitenkin myös toisesta perspektiivistä. Juhila (2006, 11) näkee, että suhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä muodostaa itse asiassa koko sosiaalityön

ytimen. Tämän näkemyksen mukaan sosiaalityön sisältö itsessään rakentuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa. Sisältö syntyy siinä, miten sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat ja millaisiksi heidän roolinsa suhteessa toisiinsa muodostuvat vuorovaikutustilanteissa. (Mt., 11.)

Asiakaskontaktit – kasvokkaiset tai välittyneet – ovat Juhilan (2006, 11) mukaan sosiaalityön elinehto. Asiakkaan käsitteen Juhila (2006, 11–12) ymmärtää laajasti. Hän katsoo sen kattavan niin yksittäisen ihmisen kuin ryhmän, verkoston, yhteisön tai yhdyskunnan.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteessa ei ole kyse vain kahdenkeskisistä, yksilötason kohtaamisista. Asiakkaan yksilölliset ongelmat ja ammattilaisten tarjoamat ratkaisumahdollisuudet nivoutuvat osaksi laajempia yhteiskunnallisia ja institutionaalisia rakenteita. (Laitinen & Kemppainen 2010, 7.) Kuten Juhila (2006, 12) määrittelee, sosiaalityö on yhteiskunnallinen instituutio. Kulloinen yhteiskunnallinen ja historiallinen konteksti, aika ja paikka, reunustavat ja määrittävät sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisia. Näin ollen asiakkaiden ja työntekijöiden roolit tai kohtaamisen tavat eivät ole yksinomaan osallistujien oman määrittelyvallan alla. Sosiaalityölle asettuu tietynlaisia yhteiskunnalliseen kontekstiin sidoksissa olevia tehtäviä ja paikkoja, jotka ovat osaltaan määrittelemässä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteita. (Mt., 12) Asiakkaan ja työntekijän rooleja sitovat tietyt institutionaalisiiin sääntöihin sidoksissa olevat kulttuurisesti jaetut piirteet ja toiminnot, jotka määrittävät sitä, miten osallistujat kohtaavat toisensa sosiaalityön tilanteissa. Sosiaalityöntekijän rooliin esimerkiksi voidaan ajatella kulttuurissamme sisältyvän odotuksen siitä, kuinka sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan ongelmat ja tarjoaa niihin neuvoja. Asiakkaan rooliksi puolestaan asettuu ammatillisen neuvon etsiminen, informaation tarjoaminen henkilökohtaisista huolistaan ja avun vastaanottaminen. (Juhila 2003, 83.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on siis hyvin monimuotoinen, ja sitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta (Jokinen 2016, 138). Kuten edellä on käynyt ilmi, suhde voidaan ymmärtää olennaisena osana onnistunutta auttamistyötä tai sitten sitä voidaan pitää itse asiassa koko sosiaalityön ytimenä ja elinehtona. Suhdetta voidaan myös tarkastella eri tasoilta. Arja Jokinen (2016, 138) on määritellyt asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen rakentumista neljän eri suhdeulottuvuuden avulla. Nämä ulottuvuudet hän on nimennyt yhteiskunnallisesti, institutionaalisesti, ammatillisesti ja vuorovaikutuksellisesti rakentuviksi suhteiksi. Kaikki suhteet vaikuttavat toinen toisiinsa ja muodostavat edellytykset sille, miten asiakas ja työntekijä kohtaavat ja millaiseksi heidän välinen suhteensa muovautuu. (Mt., 138)

Lyhyesti kiteytettynä Jokisen (2016) neljä suhdeulottuvuutta määrittyvät seuraavanlaisesti. Yhteiskunnallisessa suhteessa painottuu sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka, sosiaalityölle

annetut lainsäädännölliset tehtävät ja sillä hetkellä vallitseva yhteiskunnallinen eetos.

Institutionaalisessa suhteessa puolestaan korostuu kyseisen instituution sääntöjen ja tavoitteiden noudattaminen ja asiakkaan sovittaminen juuri kyseisen instituution asiakkuuteen sopivaksi.

Ammatillisessa auttamissuhteessa keskiöön nousee sosiaalityön professio ja sen mukainen eettinen auttamistoiminta, kuten kanssatoimijuus asiakkaan kanssa. Viimeisessä ulottuvuudessa, vuorovaikutussuhteessa, olennaista on toiminta tässä ja nyt. Keskiössä on suhteen rakentuminen kahden ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa. (Jokinen 2016, 146–147.) Jokinen (2016, 145) toteaa, että kaikki nämä neljä suhdetta ovat erottumattomasti kietoutuneita toisiinsa.

Oman tutkielmani lähtökohtia ja aihetta lähelle tulee myös Jokisen (2017) tuore tutkimus, jossa hän tarkastelee sitä, miten sosiaalityön opiskelijat jäsentävät asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta.

Jokisen (2017, 191) mukaan opiskelijat tekevät tätä suhdetta ymmärrettäväksi kahden eri vuorovaikutusformaatin kautta, joilla on erilaiset ammatilliset päämäärät. Ensimmäisessä, haastatteluformaattissa, sosiaalityöntekijän tehtäväksi määrittyy tilanteen päämäärätietoinen eteenpäin vieminen kysymys-vastausparin keinoin. Toisessa, kerrontaformaattissa, työntekijän rooliksi puolestaan muotoutuu empaattinen kuuntelija, joka antaa asiakkaan omalle kerronnalle ja tunteille paljon tilaa. Haastatteluformaattissa sosiaalityöntekijä toteuttaa professionaalista tehtäväänsä tilannekartoittajana. Tällöin sosiaalityöntekijän institutionaaliseksi tehtäväksi ja velvollisuudeksi asettuu saavuttaa mahdollisimman oikea ja kattava tieto asiakkaan tilanteesta. Kerrontaformaattissa puolestaan korostuu sosiaalityön ammatin eettiset lähtökohdat.

Sosiaalityöntekijän tulee olla läsnä oleva kuuntelija, joka ilmaisee non-verbaalisin keinoin kuuntelevansa aidosti asiakasta. (Mt., 191, 204.) Jokisen (2017, 191) mukaan työntekijän keskeiseksi taidoksi nousee näiden eri formaattien välillä tasapainoilu niiden palvellessa erilaisia institutionaalisia ja professionaalisia päämääriä.

Tutkimuksessani olen kiinnostunut työntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta maahanmuuttokontekstissa. Siitä, miten maahanmuuttaja-asiakkuutta ja maahanmuuttotyön työntekijyyttä jäsennetään niin ammattilaisten kuin asiakkaiden näkökulmasta. Juhilan (2006) ja Jokisen (2016, 2017) lähestymistapoja mukaillen ajattelen, että asiakkaan ja työntekijän välinen suhde muodostuu työn ydinasiaksi. Sen sijaan, että määrittäisin suhdetta ainoastaan osana onnistunutta auttamistyötä, ajattelen asiakkaan ja työntekijän suhteen muodostavan itsessään koko työn sisällön. Tarkastelemalla puhetapoja asiakkaasta ja työntekijästä pääsen käsiksi myös siihen, miten maahanmuuttaja-asiakkuutta ja maahanmuuttotyön työntekijyyttä yhteiskunnassamme jäsennetään tänä päivänä.

2.3 Maahanmuuttotyön vaatimuksia

Luvussa 2.1 kuvasin hyvinvointipalveluita, joihin maahanmuuttajat ovat lain mukaan oikeutettuja. Se, miten oikeudet palveluihin on hallinnollisesti määritelty ja miten niiden saaminen käytännössä toteutuu, voi kuitenkin olla kaksi eri asiaa. Tässä luvussa tarkastelen sitä, mitä mahdollisia haasteita voi esiintyä palveluiden saamisessa.

Suvi Keskinen ja Jaana Vuori (2012, 28) toteavat, että maahantulija kohtaa Suomessa niin monia eri palvelujärjestelmiä, että viranomaiskontaktit saattavat viedä suuren osan heidän ajastaan.

Käytännössä maahantulijat saattavat törmätä moniin esteisiin saadakseen heille kuuluvia hyvinvointipalveluita (Hiitola, Anis & Turtiainen 2017, 8). Esimerkiksi kielitaito, kulttuurin vieraus ja kansalaistaitojen puute voivat hankaloittaa sosiaali- ja terveystalveluiden saamista (Malin & Anis 2013, 158). Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat eivät esimerkiksi välttämättä ymmärrä länsimaisia hoitokäytäntöjä, heillä ei ole varaa hoitoon tai he eivät yksinkertaisesti tiedä mistä hakea hoitoa (Malin 2011, 211). Jo lähtökohtaisesti sosiaalipalveluiden idea ja käytännöt voivat tuntua maahantuliioista täysin vierailta, koska heillä ei välttämättä ole lainkaan vastaavia palveluita lähtömaissaan. Osa maahantuliioista tarvitseekin alussa erityistä tukea, jotta heille ylipäättään avautuu mahdollisuus osallistua yhteiskuntaan, kouluttautua ja työllistyä. Voidaan ajatella, että maahanmuuttajalla on vasta silloin aito itsemääräämisoikeus ja kyky toimia yhteiskunnassamme, kun hän omaa riittävän luku- ja kirjoitustaidon ja on sosiaalisesti tarpeeksi toimintakykyinen. (Malin & Anis 2013, 143, 156–157.)

Haasteita lisää myös se, että palveluiden tarjonnassa on todettu olevan kuntakohtaisia eroja. Vuoden 2016 kuntakyselyn tulokset paljastavat, että turvapaikanhakijoiden pääsy sosiaali- ja terveystalveluihin on eriarvoista. Lisäksi valtakunnallisten ja alueellisten ohjeistuksien todennetaan olevan ristiriitaisia ja aiheuttavan näin sekaannuksia palveluidentarjoajissa. (Tuomisto, Tiittala, Helve & Vuori 2016, 16–17.) Syyskuussa 2018 julkaistussa OECD:n raportissa, joka käsittelee maahanmuuttoa, kotoutumista ja kotouttamista Suomessa, puolestaan todetaan, että Suomella on haasteita maahanmuuttajanaisten ja -lasten kotouttamisessa. Maahanmuuttajamäärien kasvaessa työmarkkinoiden kuilu suomalais- ja ulkomaalaissyntyisten välillä on syventynyt. Erityisesti työttömyys koskettaa juuri maahanmuuttajanaisia. Myös haavoittuneisuuden varhaista tunnistamista ja siihen puuttumista pidetään puutteellisena. Raportissa perään kuulutetaan sitä, että Suomessa tulisi huolehtia paremmin siitä, etteivät maahanmuuttajat putoa järjestelmästä. Tukea tulisi tarjota enemmän esimerkiksi juuri työllistymiseen. (OECD 5.9.2018.)

Ylipäättään työntekijöiden on katsottu tarvitsevan lisäkoulutusta maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn. Maahanmuuttaja-asiakkaita ja kantaväestöä kohdellaan helposti eri tavoin niin, että maahanmuuttaja-asiakkaan ongelmiin joko reagoidaan liian herkästi tai todelliset ongelmat jäävät tunnistamatta. (Malin & Anis 2013, 156–157.) Maili Malin ja Merja Anis (2013, 156–157) toteavat, että tällainen kohtelu voi lopulta syrjäyttää maahanmuuttajat heidän tarvitsemistaan palveluista. Hiitola, Anis ja Turtiainen (2017, 9) toteavat, että Suomen ja Pohjoismaisten yhteiskuntien sosiaalityötä kuvaa universaaliusperiaate eli ajatus siitä, että kaikille tarjotaan samanlaista tukea ja palveluita. Sosiaalityön perustana pidetään kaksikulttuurisuuteen sopeutumista ja sitä, että maahantulijat integroituvat yhteiskuntaan niin lainsäädännön kuin tapojen omaksumisenkin tasolla. (Mt., 9.) Hiitola, Anis ja Turtiainen (2017, 9) huomauttavat, että tällainen Pohjoismainen lähestymistapa johtaa siihen, että etnisten vähemmistöjen erityistilanteita osataan huomioida heikosti verrattuna esimerkiksi englantilaiseen yhteiskuntaan (ks. Križ & Skivenes 2010).

Tutkimuksissa onkin tunnistettu se, että sosiaalipalveluiden ammattilaiset tarvitsivat enemmän valmiuksia maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaamisiin (Anis 2008; Hammar-Suutari 2009). Esimerkiksi Aniksen (2008) tutkimuksessa peräänkuulutetaan sitä, miten suomalaisen lastensuojelutyön menetelmissä maahanmuuttajalasten erityistilanteet olisi syytä huomioida paremmin. Anis (2008) toteaa, että maahanmuuttajuuteen liittyy erityiskysymyksiä, kuten ymmärtämisvaikeuksia, kokemuksia rasismista sekä perheen ja yhteisön merkittävästä roolista, ja nämä vaativat ammattilaisilta nykyistä parempaa ymmärrystä. Myös Sari Hammar-Suutari (2009) esittää samankaltaisia ajatuksia väitöstutkimuksessaan. Hänen Kelaan, sosiaalitoimistoon ja työvoimatoimistoon kohdistuvassa tutkimuksessaan nostetaan esille se, että suomalaiset viranomaiset tarvitsevat enemmän välineitä kulttuurien välisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Kielivaikeudet, palveluiden ja tarjonnan kohtaamattomuus, asiointivalmiudet ja vuorovaikutuksen haasteet ovat Hammar-Suutarin (2009) mukaan tekijöitä, jotka tuovat oman leimansa näihin kohtaamisiin.

Samansuuntaisia havaintoja on tehty myös muissa Pohjoismaissa. Križ ja Skivenes (2010, 2649) toteavat, että norjalaiset lastensuojelun työntekijät eivät osaa ottaa huomioon rasismia tai rakenteellisen syrjinnän vaikutuksia työssään. Työtä kuvaa individualistinen ja muutoskeskeinen orientaatio, jossa vanhempien odotetaan saavuttavan kaksikielisyys ja -kulttuurisuus, jolloin he voivat tarjota lapsilleen pääsyn koulutukseen ja hyvinvointipalveluihin (mt., 2634, 2649). Ruotsalaista sosiaalityötä tutkinut Barzoo Eliassi (2017) päätty vastaavanlaisiin havaintoihin. Tutkimuksessaan hän toteaa, etteivät ruotsalaistaustaiset (valkoihoiset) sosiaalityöntekijät tunnista

työssään rakenteellista rasismia ja etnistä syrjintää toisin kuin ne sosiaalityöntekijät, joilla itsellään on maahanmuuttajatausta. Suurin osa ruotsalaistaustaisista sosiaalityöntekijöistä pitää maahanmuuttajien kulttuurista identiteettiä keskeisimpänä syynä siihen, miksi integraatio ruotsalaiseen yhteiskuntaan on maahanmuuttajille haasteellista. (Mt., 28–30.) Eliassi (2017, 29) huomauttaa, että tällainen maahanmuuttajien ”kulturalisointi” (*culturalization*) voi hämärtää sellaisten rakenteellisten epäkohtien tunnistamista, jotka estävät maahanmuuttajia osallistumaan täysivaltaisesti yhteiskuntaan.

Myös Anis (2008, 20) tuo esille huomion siitä, miten eri ihmisryhmillä on eri lailla oikeuksia ja valtaa määritellä kulttuurisesti soveliaat asiat. Laura Huttunen, Olli Löytty ja Anna Rastas (2005, 34–35) toteavat, että yhteiskunnassa toisilla on enemmän valtaa nostaa jotkut asiat ongelmiksi tai ”meidän kulttuuriksi” kuin toisilla. Valtaväestöä edustavat saattavat määritellä jotkin asiat monikulttuurisuuden tuomiksi haasteiksi, kun taas vähemmistölle haasteet saattavat määrittyä organisaation käytännöstä johtuviksi ongelmiksi, ei heidän kulttuuristaan johtuviksi. Esimerkiksi viranomaiset voivat selittää maahanmuuttajien kanssa kohtaamiaan vuorovaikutusongelmia kulttuurisilla tekijöillä, kun taas maahanmuuttajat puolestaan saattavat tulkita näiden ongelmien johtuvan viranomaisten käytännöistä. (Anis 2008, 20; Huttunen, Löytty & Rastas 2005, 34–35.)

Edellä olen kuvannut haasteita, joita maahanmuuttaja voi kohdata suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että sosiaalityölle ja sosiaalityöntekijöille asetetaan erityisiä vaateita huomioda maahanmuuttajia asiakasryhmänä. Seuraavassa luvussa käsittelen tätä aihetta tarkemmin pysähtyen käsitteen kulttuurinen kompetenssi äärelle.

2.4 Työntekijän kulttuurinen kompetenssi

Sosiaalityön kentällä on virinnyt keskustelua siitä, tarvitaanko erityistä monikulttuurista osaamista vai riittääkö yleinen sosiaalityön asiantuntijuus työskennellessä maahanmuuttajien kanssa. Toiset ovat sitä mieltä, ettei erityistä kulttuurista osaamista tarvita, vaan samat sosiaalityöhön lähtökohtaisesti sisältyvät eettisyyden ja itsereflektiivisyyden ohjenuorat pätevät tilanteessa kuin tilanteessa. Toiset taas painottavat, että maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä tarvitaan erityisiä käytännön taitoja, kuten tietoa erilaisista kulttuureista ja maahantulijoiden taustoista. (Metteri, Forsman, Heinonen & Laakso 2016, 27–28). Tässä luvussa tarkastelen kulttuurisen kompetenssin käsitettä tarkemmin.

Kulttuurinen kompetenssi on noussut keskeiseksi käsitteeksi puhuttaessa maahanmuuttotyön edellytyksistä. Monikulttuurisessa Pohjois-Amerikassa on jo pitkään peräänkuulutettu sosiaalityöntekijöiden monikulttuurista kouluttamista (esim. Allen-Meares 2007; Boyle & Springer 2001; Fellin 2000). Esimerkiksi Fellin Phillin (2000) on sitä mieltä, että kulttuurinen kompetenssi on ehdottomasti huomioitava sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa. Näin voidaan taata, että organisaatiot ja palvelut ovat todella monikulttuurisia. Samoilla linjoilla on myös Paula Allen-Meares (2007). Hänen mielestään kulttuurisen kompetenssin on oltava sosiaalityön eettinen vaatimus. Sosiaalityöntekijöiden on Allen-Mearesin (2007, 85) mukaan herkistytävä sille, minkälainen merkitys kulttuurilla on ihmisten elämässä ja harjoitettava kulttuurisessa kontekstissa työskentelemisen taitoja. Kulttuurinen kompetenssi tulee hänen mukaansa huomioida sosiaalityöntekijöiden peruskoulutuksessa, mutta myös valmistumisen jälkeen kouluttautuminen monikulttuurisuuteen on keskeistä (mt., 91).

Se, mitä kulttuurinen kompetenssi on ja miten sitä ylipäättänsä voidaan opettaa, tuntuu kuitenkin herättävän paljon erilaisia näkemyksiä. Kuten David P. Boyle ja Alyson Springer (2001, 54–55) toteavat, kulttuurisen kompetenssin käsite on kyllä hyväksytty osaksi sosiaalityön koulutuksen tavoitteita, mutta itse käsite vaatii vielä selkeyttämistä. Samoin Fellin (2000, 261) huomauttaa, että käsitettä on käytetty epätarkasti. Hän itse tarkentaa sitä tuoden esille sen, että monikulttuurisessa perspektiivissä tulisi huomioida kaikki valtavirrasta poikkeavat alakulttuurit. Siinä tulisi huomioida, että kaikki ihmiset identifioituvat moninaisiin kulttuureihin eri tavoin ja yhteiskunta muuttuu jatkuvasti eri alakulttuureiden, instituutionallisten, demografisten ja sosiaalisten virtausten mukana. (Mt., 271–272.)

Myös koko kulttuurisen kompetenssin käsitettä on kritisoitu. Gordon Pon (2009) on sitä mieltä, että käsite tulisi kokonaan unohtaa sosiaalityössä. Pon (2009) huomauttaa käsitteen rakentuvan ”valkoisuuden” (*whiteness*) varaan. ”Valkoisuus” on se standardi, jota vasten muiden kulttuureiden ”toiseus” rakentuu. Hänen mukaansa kulttuurinen kompetenssi operoi samojen perusteiden varassa kuin uusi rasismi – se essentialisoi kulttuurin ja toiseuttaa ei-valkoiset. (Mt., 59–60.) Samoin Ann Garran ja Lisa Werkmeister Rozas (2013) kritisoivat käsitettä ja ovat sitä mieltä, että kulttuurisen kompetenssin käsite tulisi määritellä uudelleen. He näkevät ongelmalliseksi käsitteeseen sisältyvän yksioikoisen ajatuksen siitä, kuinka keräämällä tietoa tietyn kulttuuriryhmän toiminnasta, käyttäytymisestä ja normeista sosiaalityöntekijän sensitiivisyys asiakasta kohtaan lisääntyy. Kulttuurisen kompetenssin rinnalle he nostavat intersektionaalisuuden käsitteen, jossa heidän mielestään vallan ja etuoikeuksien näkökulmat tulevat paremmin huomioitua.

Intersektionaalisuuden mukaan ottaminen tekee näkyväksi myös sen, miten laajemmat sosiaaliset rakenteet ovat muovaamassa yksilön identiteettiä. Käsitteeseen sisältyy ajatus, että ihmiset tulee nähdä sosiaalisessa kontekstissaan. Tällöin yhtä minuuden puolta, kuten ”rotua” (*race*), ei voida irrottaa muista minuutta määrittävistä puolista, kuten esimerkiksi sukupuolesta, etnisyydestä tai seksuaalisuudesta. (Mt., 97, 100–101.)

Monikulttuurisuusosaamisen tai kulttuurisen kompetenssin käsite tuntuu kätkevän sisälleen siis hyvin erilaisia vivahteita riippuen käsitteen määrittelijästä. Anna Metteri, Sinikka Forsman, Eveliina Heinonen ja Tanja Laakso (2016) ovat vetäneet yhteen monikulttuurisuustutkimusten laajaa kansainvälistä kenttää ja päätyneet jaottelemaan niissä esitetyt lähestymistavat karkeasti kahteen eri ryhmään. Heidän mukaansa toisessa ryhmässä monikulttuurisuusosaaminen liitetään yksittäisten kulttuurien ja kielten hallitsemiseen, kun taas toisessa ryhmässä monikulttuurisuus ymmärretään laajempänä kokonaisuutena, jota ei voida mitata. Tässä ensimmäisessä ryhmässä monikulttuurisuus nähdään omana osaamisen erityisalueenaan, kun taas jälkimmäisessä monikulttuurisuus ymmärretään pikemminkin koko koulutuksen läpileikkaavana eettisenä periaatteena ja osana ammattilaisen perustaitoja. (Mt., 93.)

Olen tässä ja edellisessä alaluvussa halunnut tuoda esille sosiaalityön kentän tutkimusta maahanmuuttajuudesta niin kotimaisella kuin kansainvälisellä tasolla. Keskustelut limittyvät toisiinsa siinä, minkälaisia haasteita maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä voidaan kohdata ja minkälaisia osaamista työntekijältä odotetaan. Tarkastelen luvuissa 5 ja 6 sitä, löytyykö omasta aineistostani näiden tutkimusten havaintojen kanssa yhtäläisiä jäsennyksiä maahanmuuttotyöstä, asiakkuudesta ja työntekijältä vaaditusta kompetenssista.

3 METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT

Tämä luku on omistettu tutkimukseni lähtökohtien kuvaamiselle. Aloitan kuvaamalla lyhyesti laajaa sosiaalisen konstruktionismin kenttää ja sidon tutkimukseni lähtökohdat sen keskeisiin periaatteisiin. Luvussa 3.2 fokusoin kategoria-analyysiin, joka pohjautuu konstruktionistiseen ajatteluun. Paikannan siinä kategoria-analyysin juuret ja käsittelen oman tutkimukseni kannalta keskeisiä kategoria-analyysin lähtökohtia, kuten ihmisryhmien kategorisointia ja kategorioita institutionaalisina käytänteitä. Viimeisessä luvussa pysähdyn oman aineistoni äärelle ja pohdin sitä, miten se paikantuu kategoria-analyysin kentälle.

3.1 Sosiaalisen konstruktionismin periaatteet

Sosiaalisen konstruktionismin sisään mahtuu laaja kirjo erilaisia lähestymistapoja, joiden moninaisia teoreettisia yksityiskohtia on mahdotonta palauttaa vain yhteen näkökulmaan (Burr 2015, 2; Gubrium & Holstein 2008, 3–4). Vivien Burr (2015, 2) on kuitenkin koonnut Kenneth J. Gergenin (1985) ajatusten pohjalta yhteen neljä sosiaalista konstruktionismia määrittävää lähtökohtaa. Hänen mukaansa sitoutumalla yhteen tai useampaan näistä avainajatuksista lähestymistapa voidaan määritellä sosiaaliseksi konstruktionismiksi. Kuvaan seuraavaksi lyhyesti nämä neljä lähtökohtaa peilaten niitä omaan tutkimukseeni.

Ensimmäiseksi sosiaalisen konstruktionismin avainajatuksiksi Burr (2015, 2–3) määrittelee sen, että itsestään selvänä otettuun (*taken-for-granted*) maailmaan suhtaudutaan kriittisesti. Näkökulmassa kyseenalaistetaan ajatus siitä, että maailman luonne voidaan paljastaa objektiivisesti havainnoimalla. Oman tutkimukseni kohdalla tämä tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että olen pyrkinyt lähestymään aineistoani kriittisesti yrittäen sulkea omat ennakkoajatukseni pois antaen tilaa puhujien omille määrittelyille. En oleta esimerkiksi löytäväni aineistosta yhtä objektiivisesti olemassa olevaa maahanmuuttaja-asiakkaan käsitettä, saati muita käsitteitä.

Toiseksi Burr (2015, 3–4) nostaa esille tiedon historia- ja kulttuurisidonnaisuuden eli ajatuksen siitä, että kaikki ymmärtämisen tavat ovat aina tiettyyn aikaan ja paikkaan sidottuja. Omassa tutkimuksessani se tarkoittaa ensinnäkin sitä, että käyttämäni käsitteet, kuten maahanmuuttaja, asiakas tai työntekijä, ovat kontekstisidonnaisia ja muuttuvia käsitteitä. Ne eivät ole universaaleja pysyviä käsitteitä, vaan saavat merkityksensä tietyssä ajassa ja paikassa – tässä tapauksessa

sosiaalialan työntekijöiden ja maahanmuuttaja-asiakkaiden puheissa. Laajemmassa kehityksessä se tarkoittaa myös sen ymmärtämistä, että tutkimukseni kautta tuottamani tieto on aina tietystä positiosta ja kontekstista käsin tuotettua.

Kolmas sosiaalisen konstruktionismin lähtökohta on Burrin (2015, 5) mukaan se, että tietoa ylläpidetään sosiaalisissa prosesseissa. Toisin sanoen tieto rakentuu ihmisten välisessä joka päiväisessä vuorovaikutuksessa. Omassa tutkimuksessani sitoudun tähän ajatukseen olemalla nimenomaisesti kiinnostunut siitä, miten keskustelussa neuvotellaan, muokataan ja ylläpidetään käsityksiä maahanmuuttaja-asiakkaasta, työntekijyydestä ja heidän välisestä suhteestaan. Toisaalta laajemmasta perspektiivistä katsottuna myös oma tutkimukseni rakentuu koko ajan vuoropuhelussa asiaa aiemmin tutkineiden kanssa ja lopulta valmiin tutkielmani lukijan kanssa.

Neljäntenä sosiaalisen konstruktionismin lähtökohtaoletuksena Burr (2015, 4–5) pitää sitä, että tieto ja toiminta ymmärretään toisiinsa sidoksissa olevina. Toisin sanoen tietynlaiset kuvaukset maailmasta mahdollistavat tietynlaisia toiminnanmahdollisuuksia samalla sulkien toisia pois. Konstruktiot maailmasta ovat siis sidoksissa myös valtasuhteisiin. Niihin liittyy olettamuksia siitä, minkälainen toiminta on sallittua ja minkälainen ei. Oman tutkimukseni kohdalla voi pohtia esimerkiksi sitä, minkälaisia toiminnanmahdollisuuksia maahanmuuttaja-asiakkaalle rakentuu. Esimerkiksi institutionaaliselta tasolla maahanmuuttajan oleskelulupastatus määrittää paljon sitä, minkälaisiin palveluihin hän on oikeutettu. Myös työntekijän ja asiakkaan kategorioihin sisältyy hyvin erilaisia toiminnanmahdollisuuksia ja arvotusta siitä, mikä on sallittavaa toimintaa niin asiakkaalta kuin työntekijältäkin ja mikä puolestaan ei.

Tässä luvussa olen lyhyesti kuvannut sosiaalisen konstruktionismin lähtökohtia peilaten niitä oman tutkimukseni lähtökohtiin. Kuten edellä totesin, sosiaalisen konstruktionismin sisälle mahtuu laaja kirjo erilaisia lähestymistapoja. Seuraavassa luvussa kuvaan yhtä niistä, kategoria-analyysia, jonka perusteisiin nojaan omassa tutkimuksessani.

3.2 Kategoria-analyysin lähtökohtia

Kategoria-analyysissa tarkastellaan sitä, miten käytämme eri kategorioita. Lähtökohtana on ajatus siitä, että arkielämässämme nimeämme ja luokittelemme jatkuvasti ihmisiä ja asioita tuottaen näin kategorioita. Luokittelu on keino jäsentää itseämme ja ympäröivää maailmaa. Sen avulla pystymme koordinoimaan yhteistoimintaa ja ymmärtämään toisiamme. Kategorioiden kautta määrittelemme

ilmiöitä, asioita ja esineitä, mutta myös itseämme ja toisiamme. Kategorisointi on koko ajan läsnä jokapäiväisessä elämässämme, ja esimerkiksi kaikki yhteiskunnalliset instituutiot pohjautuvat tietynlaisiin ihmisten ja asioiden luokitteluihin. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012a, 10, 18, 42.) Tässä luvussa kuvaan lyhyesti kategoria-analyysin lähtökohtia ja sen perusideoita.

Kategoria-analyysin juuret löytyvät Harold Garfinkelin etnometodologiasta ja myöhemmin Garfinkelin ajatuksia työstäneen Harvey Sacksin ajatuksista (Nikander 2010, 243; Jokinen, Juhila & Suoninen 2012a, 17). Lyhyesti kuvattuna etnometodologia voidaan määritellä sellaisten arkielämän menetelmien tutkimukseksi, joiden avulla ihmiset tekevät ymmärrettäväksi sosiaalisia tilanteita ja toimivat niissä (Suoninen 2001, 369). Sacksin keskeisiin teorioihin puolestaan kuuluu jäsenyyuskategorisointi. Hän oli kiinnostunut siitä, miten ihmiset itse käyttävät erilaisia kategorioita arkielämässään ja miksi he valitsevat jossakin tilanteessa monien mahdollisten joukosta juuri tietyn kategorian. (Ruusuvuori 2001, 393.) Jäsenkategoria on luokittelun väline, josta esimerkkeinä ovat muun muassa suomalainen, mies, työntekijä. Ihminen voi olla samanaikaisesti useamman kategorian jäsen, mutta tilannekohtaisesti jokin kategoria valikoituu sopivimmaksi tavaksi kuvata häntä. Monet kategoriat muodostavat myös kategoriapareja, kuten suomalainen-ulkomaalainen, mies-nainen ja työntekijä-asiakas. Kategoriaparien lisäksi kategoriat voivat myös muodostaa kategoriakokoelmia. Esimerkiksi kategoriat äiti, isä, vauva ja mummi muodostavat yhdessä kategoriakokoelman perhe. (Nikander 2010, 244; Ruusuvuori 2001, 394.)

Kategoria-analyysi pohjautuu konstruktionistiseen ajatteluun. Kuten edellisessä luvussa sosiaalisen konstruktionismin lähtökohtien yhteydessä kuvasin, se tarkoittaa sitä, että kategorioiden katsotaan rakentuvan kielenkäytössä ja muussa sosiaalisessa toiminnassa. Kategoriat eivät siis ole valmiina malleina ihmisten päin sisällä tai jollakin tavoin irrallisia ihmisten sosiaalisesta toiminnasta, vaan ne tuotetaan kielenkäytössä ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Painopiste on siinä ajatuksessa, että kategoriat ovat tekemistä. Kategorioiden käyttäminen on aina vuorovaikutuksellista, ja kategorioiden voima tuotetaan niitä käyttämällä, vastaanottamalla ja niistä neuvottelemalla. Käyttäessämme kategorioita nojaamme yhteisesti jaettuun kulttuuriseen tietovarantoon. Tämän kulttuurisen tietovarannon voi ajatella muodostuvan ja muokkaantuvan jatkuvasti ihmisten välisessä toiminnassa. Kategoria-analyysissa ollaan kiinnostuneita tietovarannosta ja sen käytöstä. Kategorioiden voidaankin ajatella kertovan paljon ajastamme: siitä, mitä arvostetaan tai hyljeksitään, mitä pidetään normaalina ja mitä poikkeavana juuri tässä ajassa ja paikassa. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012a, 10, 46–47; Jokinen, Juhila & Suoninen 2012b, 86.)

Puhuttaessa ihmisryhmien kategorisoinnista perusjakona pidetään kategorioita ”me” ja ”he”. Arkipäivässä sijoitamme itseämme jatkuvasti tiettyihin ryhmiin ja suljemme itsemme tietyistä ryhmistä pois. (Juhila 2012, 178.) Esimerkiksi Suomessa ollessani luen itseni ”meihin” suomalaisiin, en ”heihin” ulkomaalaisiin, kun taas Ruotsiin matkatessani saatan sisällyttää itseni myös tähän jälkimmäiseen ryhmään muodostaen näin myös siitä ”meidän” ryhmän. Kuten Juhila (2012, 178) toteaa, sosiaalisessa toiminnassa jaot meihin ja heihin ovat jatkuvasti läsnä, vaikka niihin harvoin kiinnitetään huomiota. Tähän jakoon sisältyy usein myös moraalinen ulottuvuus. Määritellessämme meitä tulemme samalla määritelleeksi heitä ja päinvastoin. Kategorisointi voi myös muodostua stereotypisoivaksi kategorisaatioksi. Tällöin henkilö tulee määritellyksi ulkoapäin ainoastaan yhden yksinkertaistavan kategorijäsenyyden kautta. (Mt., 178–179, 184.)

Ihmisten kategorijäsenyydet eivät ole staattisia ja muuttumattomia. Olennaista on huomata, että kategorijäsenyydestä voidaan myös poiketa. On esimerkiksi mahdollista, että henkilö, joka on luokiteltu tiettyyn jäsenkategoriaan kuuluvaksi, ei täytäkään tähän jäsenyyteen liittyviä odotuksia. Tällöin puhutaan jäsenyyden suorittamisen epäonnistumisesta. Toistuva jäsenyydessä epäonnistuminen voi johtaa lopulta siihen, että vanha jäsenyysskategoria väistyy ja tilalle tulee uusi. Ihminen voi myös itse tuottaa itselleen poikkeavaa kategoriaa kuvatessaan toimintaansa tai ominaisuuksiaan. Sen lisäksi itseen kohdistuvaa poikkeavan kategorian jäsenyyttä voidaan myös vastustaa monella tapaa, esimerkiksi määrittelemällä itsensä tavalliseksi tai irrottautumalla jäsenyyteen liittyvistä määreistä. (Juhila 2012, 206, 212–215, 225.)

Kuten edellä totesin, myös instituutioiden ajatellaan rakentuvan arkisissa käytännöissä ja toimivan kategorioiden pohjalta. Instituutioissa on esimerkiksi kategorisoitava, kenen kanssa toimitaan, minkälaisia ongelmia tai asioita instituutiossa työstedään ja mitä tehtävä instituutio ylipäättensä toteuttaa. (Jokinen 2012, 227, 229.) Esimerkiksi maahanmuuttovirastossa käsitellään maahanmuuton perusteisiin liittyviä kysymyksiä, kun taas lastensuojelussa lapsen etuun ja hyvinvointiin liittyviä asioita (ks. mt., 229). Institutionaalisella vuorovaikutuksella on tietty päämäärä ja tehtävä ja siellä tapahtuva vuorovaikutus on sidottu erityisiin identiteettikategorioihin (esimerkiksi sosiaalityöntekijä ja asiakas), joihin sisältyy tiettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia. Lisäksi jokainen instituutio tuottaa omaa moraalista järjestystä – sitä mitä pidetään hyväksyttävänä ja mitä paheksuttavana kyseisessä institutionaalisessa kontekstissa. (Mt., 231, 248, 255.) Kuten Jokinen (2012, 255) huomauttaa, tämä moraalien rakentaminen ei useinkaan ole selkeästi näkyvillä, vaan pikemminkin sitä rakennetaan hyvin hienovaraisesti ja näkymättömästi. Instituutiosta puhuttaessa on myös huomioitava se, että institutionaalisilla kategorioilla on vahvoja

seurauksia tuottava luonne niin instituution sisäiseen sosiaaliseen järjestykseen kuin laajempaan kulttuuriseen moraaliseen järjestykseen (mt., 262).

Tässä luvussa olen kuvannut tiivistetysti kategoria-analyysin juuria ja lähtökohtia. Kategoria-analyysin laajalta kentältä olen nostanut esille oman tutkimukseni kannalta keskeisiä ajatuksia ihmisten kategoriajäsenyyksistä ja kategorioista instituutionaalisina käytänteinä. Seuraavassa luvussa tarkoitukseni on tarkemmin paikantaa oma tutkimukseni näiden käsitteiden ja kategoria-analyysin kentälle.

3.3 Oman tutkimuksen paikantuminen

Tutkimuksessani olen kiinnostunut asiakkaan ja työntekijän kategorioista maahanmuuttoon liittyvässä kontekstissa. Edellisessä luvussa kuvaamani ihmisten kategoriajäsenyyksien tuottaminen ja niistä poikkeaminen ovat siis ohjaamassa ajatuksiani aineistoni analyysiin. Samalla tavoin tutkimuksessani sivuan väistämättä myös kategorioita institutionaalisina käytänteinä, olenhan nimenomaisesti kiinnostunut asiakkuudesta ja työntekijyydestä kuvitteellisessa sosiaalialan instituutiossa. Tässä luvussa paikannan tarkemmin aineistoani ja tutkimustani tälle kentälle.

Kategoria-analyysissa aineistot voidaan luokitella kontekstinsa pohjalta joko ei-institutionaalisiin tai institutionaalisiin aineistoihin. Esimerkiksi eri virastoissa tai yrityksissä tapahtuva asiakkaiden ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus tai näissä paikoissa tuotetut materiaalit edustavat institutionaalista aineistoa. Ei-institutionaalista aineistoa ovat puolestaan esimerkiksi perheenjäsenten vuorovaikutus tai henkilökohtainen kirjeenvaihto. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012b, 83–84.) Oman tutkimukseni kohdalla kyseessä on institutionaalinen aineisto. Vaikka aineistoni taustalla on kuvitteellinen institutionaalinen tila, jossa asiakas ja työntekijä kohtaavat, ajattelen, että yhtä lailla sen kautta voidaan päästä käsiksi institutionaalisiin kulttuurisiin kategorioihin siitä, miten ihmiset jäsentävät työntekijyyttä ja asiakkuutta maahanmuuttotyöhön liittyvässä kontekstissa. Samalla tavalla tässä harjoituskohtaamisessa on ollut kyse päämääräorientoituneesta institutionaalisesta vuorovaikutuksesta (asiakkaan tilanteen kartoittamisesta), jossa ollaan sidoksissa tiettyihin institutionaalisiin identiteettikategorioihin (työntekijä-asiakas), kuin niin sanotussa aidossa asiakaskohtaamisessa (ks. Jokinen 2012, 231). On selvää, että kukin harjoituksen reflektioija kantaa mukanaan jonkinlaisia kulttuurisesti jaettuja käsityksiä (kategorioita) niin maahanmuuttaja-asiakkaasta kuin hänet kohtaavasta sosiaalialan työntekijästäkin.

Samalla kun olen kiinnittynyt tähän analyysitapaan, se sitoo minua myös tarkastelemaan aineistoani valitsemastani näkökulmasta. Kuten Pirjo Nikander (2010, 254) toteaa referoiden Bakeria (1997, 131), haastattelu tulee ymmärtää tällöin vuorovaikutustapahtumaksi, jossa kaikki osallistujat tukeutuvat kulttuuriseen tietoonsa. Olennaista analysoinnissa on se, miten sosiaalista todellisuutta kuvataan yhdessä. Tällöin myös haastattelijan kysymykset nähdään osana aineistoa ja kiinnostuksen kohteena on myös se, miten osallistujat ottavat vastaan haastattelijan tarjoamia kategorioita. (Nikander 2010, 254–255.) Sekä haastattelija että haastateltavat käyttävät kulttuurista merkitysten varantoaan ja tuottavat yhdessä sosiaalista todellisuutta. He rakentavat yhdessä jäsennystä aiheesta, muodostavat kategorioita ja arvottavat niihin kuulumista ja niihin liittyviä kulttuurisia normeja ja merkityksiä. (Mt., 242.)

Näihin lähtökohtiin nojaten olen analyysissani kiinnostunut siitä, miten puheessa tuotetaan kategorijäsenyyksiä maahanmuuttaja, asiakas ja työntekijä, sekä siitä, minkälaista sosiaalialan työntekijyyttä, asiakkuutta ja niihin sisältyvää moraalista järjestystä rakennetaan tässä institutionaalisessa kontekstissa. Olen kiinnostunut siitä, minkälaista sosiaalista todellisuutta työntekijyydestä, asiakkuudesta sekä niihin liittyvistä normeista ja merkityksistä tuotetaan. Analyysiluvussa pyrin kuvaamaan runsaiden esimerkkien avulla sitä, miten näitä kategorioita tuotetaan ja niistä neuvotellaan. Kuten Jokinen (2012, 265) toteaa, usein on hedelmällisempää tutkia sitä, kuinka kategorioista hienovaraisesti neuvotellaan, sen sijaan, että keskityttäisiin vain lopputulokseen eli syntyneisiin kategorioihin.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimusprosessiani ja sen etenemistä kuvaa olennaisesti valmis aineisto ja aineistolähtöisyys. Tutkielmani on löytänyt uomansa TEKO-hankkeen kautta saadun aineiston kautta. Aineisto on syntynyt sosiaali- ja terveysalan täydennyskoulutuspäivän oheistuotteena. Tässä luvussa kuvaan tarkemmin tätä kontekstia, aineistoani, sen luonnetta ja sitä, miten etenin aineistosta tutkimuskysymyksien muodostamiseen ja itse analyysiin. Viimeisessä luvussa käsittelen myös tutkimuseettisiä kysymyksiä.

4.1 Tutkimuskysymykset

Jotta lukijan on helpompi seurata tutkimukseni etenemistä, aloitan luvun esittelemällä lyhyesti tutkimuskysymykseni. Kuvaan niiden muotoutumista tarkemmin kuitenkin vasta luvussa 4.3. Olen muodostanut tutkimuskysymykseni hyvin aineistolähtöisesti kategoria-analyysin periaatteita seuraten. Näihin lähtökohtiin nojaten ne ovat muotoutuneet seuraavanlaisiksi:

1. Minkälaista maahanmuuttaja-asiakkuutta keskustelussa tuotetaan?
2. Minkälaista maahanmuuttajatyön työntekijyyttä keskustelussa rakennetaan?

4.2 Aineiston paikantuminen

Tutkimukseni taustan ymmärtämiseksi on oleellista pysähtyä hetkeksi siihen, missä kontekstissa tutkimukseni aineisto on syntynyt. Tässä luvussa paikannan aineistoni kontekstia kolmen eri alaotsikon avulla siirtyen yleisemmästä kuvauksesta yksityiskohtaisempaan pohdintaan. Ensin kuvaan yleisesti aineistoni sidonnaisuutta hankkeeseen, sen jälkeen tarkennan aineistoni teknisiä yksityiskohtia ja viimeisessä luvussa käsittelen aineistoni reunaehdoja.

4.2.1 TEKO-hanke

Tutkimukseni yhtenä tehtävänä on tuottaa lisätietoa TEKO – Tehostettu kotoutuminen -hankkeelle. Sen kautta olen myös saanut käyttööni aineiston, jonka avulla olen päässyt pureutumaan maahanmuuttajuuden, asiakkuuden ja työntekijyyden kysymyksiin. Tutkimukseni aineistoni on muodostunut hankkeen puitteissa järjestetyn täydennyskoulutuspäivän sivutuotteena.

TEKO-hankkeessa pyritään vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnan voimin edistämään kahdensuuntaista kotoutumista Tampereella Hervannan alueella.⁵ Hanke kohdistuu oleskeluvan saaneisiin turvapaikanhakijoihin, kotoutumisprosessin alussa oleviin kiintiöpakolaisiin ja työelämän ulkopuolella oleviin maahanmuuttajiin. Hankkeen toiminta-ajatuksena on nähdä tulijat osana lähiyhteisöä ja aktiivisina toimijoina alueen muiden asukkaiden kanssa. Tarkoituksena hankkeessa on kehittää monialainen, tehostettujen toimenpiteiden ja osallisuuden kokemisen malli, jossa yhteisö kannustaa asukkaita yhdessä tekemiseen. Kotoutumisen ajatellaan tehostuvan yhteisöllisyyden vahvistumisen kautta. (Tietoa hankkeesta, 2018.)

Hankkeen puitteissa tarjotaan muun muassa matalan kynnyksen palveluneuvontaa, kulttuuritapahtumia, keskustelupiirejä ja harrastustoimintaa. Oppilaitokset, kuten Tampereen yliopisto, ovat mukana toiminnassa tarjoamalla hankkeelle muun muassa tutkimustietoa ja siihen liittyvää valmennusta. (Tietoa hankkeesta, 2018.) Oma tutkielmani toimii osana tätä oppilaitosyhteistyötä.

Tarkemmin ottaen oman tutkimukseni tausta paikantuu hankkeen puitteissa järjestettyihin sosiaali- ja terveysalan täydennyskoulutuksiin. Koulutukset ovat Tampereen yliopiston yliopistolehtorin YTT Anna Metterin ja projektikoordinaattori KT Tuula Kostiaisen suunnittelemaa työpajamuotoisia täydennyskoulutuksia Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöille.⁶ Koulutukseen osallistujilta odotetaan kiinnostusta monimuotoiseen yhteisösosiaalityöhön ja sitä, että he nyt tai tulevaisuudessa työskentelevät maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi. Tutkimukseni aineisto on kerätty yhdestä näistä täydennyskoulutussarjan työpajoista. Seuraavassa luvussa kuvaan tarkemmin kyseistä koulutusta ja sen synnyttämää aineistoa.

⁵ Hanke on saanut alkunsa marraskuussa 2016 Euroopan sosiaalirahaston (ESR) turvin, ja se kestää aina lokakuuhun 2019 saakka. Koordinoivana voimana toimii Tampereen ev.lut. seurakuntayhtymä Tampereen kaupungin, Tampereen yliopiston ja Tampereen ammattikorkeakoulun toimiessa sen osatoteuttajina. Lisäksi toiminnassa on mukana alueella toimivien järjestöjen ja yhdistysten aktiiveja. Hankkeen toimintaa kehitetään moniammatillista projektiryhmissä. (Tietoa hankkeesta, 2018.)

⁶ Anna Metteri ja Tuula Kostiaainen ovat myös toimineet tutkielmani ohjaajina.

4.2.2 Aineiston kuvaus

Pro-gradu tutkielmani aineisto on niin sanottu valmisaineisto. Toisin sanoen en ole itse ollut vaikuttamassa sen syntyyn eikä sitä ole tuotettu ainoastaan tutkimustarkoituksiin. Aineistoni on kerätty Kulttuurien välisyys ihmisten kohtaamisessa -työpajasta 04.10.2017.

Koulutukseen osallistuja oli kaikkiaan 24. Heistä 11 oli sosiaali- tai palveluohjaajia, kymmenen sosiaalityöntekijöitä tai johtavia viranhaltijoita, kaksi harjoittelijoita ja yksi kieliavustaja. Osa osallistujista työskenteli nimenomaisesti maahanmuuttoon liittyvissä tehtävissä, osa ei.

Työpajapäivä rakentui niin, että päivä alkoi luennolla kulttuurienvälisyydestä ja ihmisten arvostavasta kohtaamisesta. Sen jälkeen osallistujat jaettiin viiteen 4–6 hengen pienryhmään asiakaskohtaamisharjoitusta varten. Harjoituksen jälkeen kohtaamisharjoitukset purettiin yhdessä ryhmä kerrallaan ja purkukeskustelu nauhoitettiin. Tämä reilun tunnin kestävä purkukeskustelu toimii tutkielmani aineistona.

Lyhyesti kuvattuna kohtaamisharjoituksessa oli kyse maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa työskentelystä hänen maahanmuuttoon liittyvän ongelmansa tai kysymyksensä parissa. Sosiaalialan työntekijät osallistuivat tähän kuvitteelliseen kohtaamiseen joko työntekijäparina tai tarkkailijan roolissa. Asiakkaan rooleissa puolestaan toimi maahanmuuttajataustaisia avustavia opettajia. Kolmella avustavista opettajista oli turvapaikanhakijatausta, yksi oli tullut Suomeen kiintiöpakolaisena ja yksi muuttanut perhesyistä. Muuten avustavien opettajien tilanteet olivat hyvin erilaisia. Eräs heistä oli esimerkiksi asunut syntymästään tai ainakin lapsuudestaan saakka Suomessa, kun taas toinen vasta haki turvapaikkaa Suomesta. Osa avustavista opettajista tuli asiakastapaamiseen oman aidon ongelmansa kanssa ja osa kuvitteellisen ongelman kanssa.

Itse kohtaamisharjoitus kesti kokonaisuudessaan 20 minuuttia. Tämän ajan puitteissa työntekijäparin tehtävänä oli tehdä asiakkaalle tilanneselvitystä haastatteleamalla asiakasta. Työntekijäparit oli muodostettu niin, että työpareista toinen oli taustaltaan sosiaalityöntekijä ja toinen harjoittelija tai jonkin muun ammattiryhmän edustaja. Kohtaamista tarkkailtiin joko yksin tai työpareina riippuen ryhmän koosta. Tarkkailijat oli jaettu kahteen eri ryhmään ja heille oli annettu eri tehtävänannot. Toiset tarkkailijat tai tarkkailijatyöparit keskittyivät havainnoimaan sitä, mitkä asiat edistivät tai estivät vuorovaikutusta, ja toisten tarkkailijoiden tai tarkkailijatyöparien tehtävänä oli keskittyä sanattoman viestinnän rooliin kohtaamisessa.

Harjoituksen jälkeen käytiin yhteinen purkukeskustelu, joka nauhoitettiin. Ennen keskustelun alkamista osallistujilta kysyttiin luvat äänitteen opetukselliseen ja tutkimukselliseen käyttöön. Purkukeskustelu rakentui seuraavan kehikon varaan:

Asiakas (avustava opettaja), 2 minuuttia: Mikä edisti hyvää kohtaamista? Mikä oli helppoa ja mikä vaikeaa kulttuurienvälisessä kohtaamisessa?

Työntekijäpari, 2 minuuttia: Mikä oli kokemuksen pohjalta helppoa ja mikä vaikeaa tässä kohtaamisessa?

Reflektoivat työparit:

1. pari, 3 minuuttia: Mitkä asiat edistivät ja estivät hyvää kohtaamista?

2. pari, 3 minuuttia: Mikä oli sanattoman viestinnän rooli kohtaamisessa?

Opettajan kommentit, 2 minuuttia

Yleisön kommentit, 2 minuuttia

Todellisuudessa keskustelu ei kuitenkaan noudattanut aivan näin tarkkaa struktuuria eikä puheenvuoroja kelloitettu tarkasti. Näin ollen esimerkiksi asiakkaiden (avustavien opettajien) puheenvuorot olivat pääsääntöisesti hyvin lyhyitä muutaman sanan vastauksia, kun taas työntekijät reflektoivat harjoitusta paljon runsassanaistemmin ja pitkäkestoisemmin. Keskustelun annettiin myös soljua vapaasti ja ryhmäläiset saattoivat kommentoida toistensa päätelmiä kesken puheenvuorojen.

Kaikkiaan purkukeskustelusta kertyi litteroitua tekstiä yhteensä 28 sivua. Litteroin keskustelua sanatarkasti ottaen mukaan sanojen toistot, kieliopilliset virheet, naurahdukset ja pidemmät hiljaiset hetket. Jätin kuitenkin merkitsemättä esimerkiksi puheessa olevat lyhyet tauot. Keskustelua oli ajoittain hieman hankala seurata, koska ryhmäläisiä oli äänessä useampi samaan aikaan. Välillä oli mahdotonta sanoa, kuka oli äänessä, ja huomasin myös kielen tuottavan puhujille toisinaan ongelmia. Osa purkukeskusteluista käytiin suomeksi ja osa englanniksi käsittelyvuorossa olevan ryhmän kielitaidon mukaan. Kaikkien ryhmien kielitaito ei kuitenkaan vaikuttanut yhdenmukaiselta. Osalla saman ryhmän jäsenistä oli selvästi hankaluuksia ilmaista itseään joko englanniksi tai suomeksi niin, että myös muut ryhmäläiset olisivat pystyneet seuraamaan keskustelua. Merkitsin litteroituun tekstiin selvästi, mikäli en saanut selvää puhujan sanoista. Litteroinnista on häivytetty kaikki tunnistetiedot. Analyysiluvussa käyttämiini aineisto-otteisiin olen merkinnyt kunkin puhujan tunnistetiedot kirjaimella ja numerolla seuraavasti:

A1: Haastattelija 1 (opettaja 1)

A2: Haastattelija 2 (opettaja 2)

B: Asiakas (avustava opettaja)

C1: Työntekijä 1

C2: Työntekijä 2
D1: Tarkkailija 1
D2: Tarkkailija 2
E1: Tarkkailija 1
E2: Tarkkailija 2

Tässä luvussa olen kuvannut hyvin teknisesti aineistoani. Olen pyrkinyt mahdollisimman kattavasti avaamaan muun muassa purkukeskustelutilannetta ja sen taustalla ollutta kohtaamisharjoitusta. Seuraavassa luvussa pysähdyn näiden teknisten tietojen sijaan pohtimaan hieman tarkemmin aineistoani kokonaisuutena ja sitä, minkälaisesta aineistosta oikeastaan on kyse.

4.2.3 Aineiston luonne

Aineistoni ei ole perinteinen tutkimushaastattelu vaan koulutuksesta nauhoitettu purkukeskustelu, jossa osallistujat reflektoivat kokemuksiaan kohtaamisharjoitukseen osallistumisesta eri rooleistaan käsin. Tästä syystä aineiston luonnetta on syytä käsitellä hieman tarkemmin. Ensin pureudun lyhyesti kuvaamaan purkukeskustelun pohjana ollutta kohtaamisharjoitusta ja sen perinnettä sosiaalityön koulutuksessa. Sen jälkeen tarkastelen itse purkukeskustelua ja sen luonnetta aineistona.

Työpaja rakentui kohtaamisharjoituksen ympärille, jossa kukin koulutukseen osallistuja osallistui kuvitteelliseen asiakaskohtaamisen eri rooleista käsin. Sosiaalityön koulutuksessa tällaista niin sanottua roolileikki- tai roolityöskentelymenetelmää⁷ on käytetty jo vuosien ajan (Hargreaves & Hadlow 1997, 61). Menetelmän perusajatuksena on luoda simuloitu asiakaskohtaaminen, jossa asiakkaan rooliin eläytyy joko vertainen tai osallistujille tuntematon henkilö, esimerkiksi koulutettu näyttelijä tai jonkin yhteisön jäsen (Mooradian 2008, 22). Yksinkertaisuudessaan roolityöskentelyn funktiona on tarjota opiskelijoille käytännön kokemusta työstä, eli sitä, että he pystyisivät oman kokemuksensa kautta soveltamaan monimutkaisia teorioita käytännössä. Harjoitusten avulla opiskelijoiden ajatellaan pääsevän harjoittelemaan asiakastyötä turvallisesti ja valvotusti. Sen lisäksi kohtaamisia on helppo arvioida ja antaa niistä palautetta. (Hargreaves & Hadlow 1997, 62; Kinney & Aspinwall-Roberts 2010, 27; Miller 2004, 87.)

⁷ Englanninkielisessä lähdekirjallisuudessa menetelmästä käytetään sanaa *role-play*. Suoraan suomennettua sana kääntyisi suomeksi *roolileikiksi*. Olen kuitenkin päättänyt käyttämään sanaa *roolityöskentely*, joka on neutraalimpi nimitys menetelmälle ilman *leikki*-sanana tuomaa konnotaatiota.

Roolityöskentelymenetelmää on sovellettu eri taitojen opettamiseen, esimerkiksi sairaanhoidossa vuorovaikutustaitojen ja emotionaalisten taitojen opettamiseen ja sosiaalityössä muun muassa siihen, että omakohtaisen kokemuksen kautta opiskelijat osaisivat paremmin tunnistaa sosiaalista epäoikeudenmukaisuutta ja rasismia työssään (Christiansen & Jensen, 2008; Lee, Blythe & Goforth 2009). Roolityöskentelyn kautta opiskelijat saavat kokemusta eri rooleissa toimimisesta. Esimerkiksi asiakkaan roolissa toimiessaan opiskelijat saavat tuntumaa siitä, miltä tuntuu olla niin sanottu vastaanottava osapuoli (Hargreaves & Hadlow 1997, 62). Omassa tutkimuksessaan Bjørk Christiansen ja Karen Jensen (2008) puolestaan totesivat, että kommentoimalla toistensa suorituksia sairaanhoitajaopiskelijat pystyivät paremmin eläytymään asiakkaiden tilanteisiin ja rakentamaan itselleen laajempaa skaala itseilmaisuuksiin.

Roolityöskentelymenetelmässä on kuitenkin omat rajoituksensa, jotka on syytä huomioida (esim. Mooradian 2008, 22; Kinney & Aspinwall-Roberts 2010, 28.) Rosalind Hargreaves ja Jan Hadlow (1997, 65–66) huomauttavat, että onnistuakseen roolityöskentelyn täytyy olla hyvin suunniteltu ja ohjattua. Muuten riskinä on, etteivät osallistujat tunne oloaan turvalliseksi eivätkä uskalla laittaa itseään likoon oppimisen vuoksi. Myös havainnoijan silmien alla oleminen voi olla opiskelijoille jännittävää. Heillä voi olla aikaisempia negatiivisia kokemuksia palautteen saamisesta tai he voivat olla ensimmäistä kertaa harjoittelemassa työntekijän roolia niin, että saavat siitä palautetta. (Mt., 65–66.)

Omassa tutkimuksessa osallistujista suurin osa työskenteli parhaillaan sosiaalialalla (kahta harjoittelijaa lukuun ottamatta). Heillä oli siis väistämättä käytännön työkokemusta asiakaskohtaamisista ja mahdollisesti myös roolityöskentelymenetelmästä. Näin ollen osallistuessaan roolityöskentelyyn he eivät olleet täysin noviiseja uudessa tilanteessa saamassa arviota työskentelystään tai vastavuoroisesti antamassa palautetta kollegoilleen heidän työskentelystään.⁸ Rooliharjoitusten onnistumista tai osallistujien tuntemuksia minun on kuitenkin mahdoton arvioida. Sinänsä tämä kysymys ei myöskään ole keskeinen tutkimuskysymyksiäni kannalta, koska olen kiinnostunut puhetavoista ja jaetuista kulttuurisista merkitysten annoista. Koen kuitenkin oleelliseksi tuoda esille nämä reunaehdot, joiden sisällä aineistoni on muodostunut.

Roolityöskentelymenetelmässä hyvin keskeisessä roolissa on juuri palautteen antaminen, ja se miten se annetaan. Tärkeänä pidetään sitä, ettei osallistujille jää negatiivista kokemusta harjoituksesta (Hargreaves & Hadlow 1997, 66). Kuten Hargreaves ja Hadlow (1997, 66) toteavat,

⁸ Osallistujien työhistorian ja kokemuksen voi ajatella vaikuttavan myös siihen, minkälaista ”institutionaalista puhetta” he tuottavat esimerkiksi verrattuna alan opiskelijoihin.

palautteen antamisen tulisi tapahtua aina haastattelijan johdolla. Keskeistä menetelmässä on ylipäänsä se, että ryhmään saadaan luotua ilmapiiri, jossa virheet ovat sallittua (mt., 66). Oman tutkimukseni aineisto on mielenkiintoinen, koska siinä pysähdytään juuri tähän palautteen antamisen hetkeen. Purkukeskustelussa kukin osallistujista vuorollaan arvioi asiakaskohtaamisen onnistumista – sitä, miten asiakkaat ja työntekijät ovat heidän mielestään suoriutuneet kohtaamisesta kuvitteellisessa institutionaalisessa tilanteessa.

Tämä vuorovaikutuskonteksti on otettava huomioon pohdittaessa oman tutkimukseni reunaehtoja. Aineistoni on kerätty tilanteesta, jossa osallistujat antavat toisilleen kasvokkain suoraa palautetta harjoituksista. Funktiona palautteen antamisessa on ollut vastavuoroinen oppimisprosessi. Voidaan pohtia, miten tämä tilanne on vaikuttanut syntyneeseen keskusteluun, esimerkiksi siihen, millä tavoin palaute annetaan ja miten paljon negatiivisia asioita keskustelussa rohjetaan tuoda esille. Tässä yksi esimerkki aineistostani, jossa juuri kyseiseen asiaan otetaan kantaa.

*E2: Siitä mä en oo aivan varma saiko hän sitä...tukea, mitä hän oli tullut hakemaan.
Sitä henkistä tukea siihen, että minkä ratkasun hän tekee.*

A1: Sitä voi kysyä (naurahdus)

E2: Hän oli vaan kohtelias... (...)

(Ryhmä 3)

Tässä tilanteen tarkkailija nimenomaisesti arvioi, ettei asiakas kohteliaisuuttaan rohkene antaa suoraa palautetta työntekijöille siitä, miten he onnistuivat hänen auttamisessaan. Tämä reunaehto on pidettävä mielessä tulkittaessa syntynyttä keskustelua. Voidaan esimerkiksi pohtia sitä, minkälaista puhetta työntekijyydestä olisi muodostunut, jos arvio asiakaskohtaamisista olisi annettu nimettömästi ilman ryhmäkontekstia.

Omalaatuiseen aineistostani tekeekin myös se, että sen voi ajatella olevan luonteeltaan jotakin ryhmähaastattelun ja ryhmäkeskustelun välillä. Ero näiden kahden välillä on se, että ryhmäkeskustelussa painottuu vuorovaikutuksen väljyys vetäjän rohkaistessa osallistujia vuorovaikutukseen pitäen oman osallistumisensa minimissään. Ryhmähaastattelussa puolestaan kontrolli on tiukemmin vetäjällä, joka esittää strukturoituja kysymyksiä vuorotellen osallistujille eikä rohkaise osallistujia keskustelemaan aiheesta keskenään. (Valtonen 2005, 223–224.)

Aineistossani on läsnä elementtejä molemmista: toisaalta haastattelijat johtavat keskustelua valmiiksi strukturoidun kysymyspohjan kanssa, mutta samalla he myös rohkaisevat osallistujia vapaaseen keskusteluun keskenään.

Määrittelyllä on merkitystä, koska yksilöhaastattelu ryhmätilanteessa ja ryhmäkeskustelut tuottavat erilaista aineistoa erilaisen vuorovaikutuskontekstinsa tähden. Osallistujien välisellä vuorovaikutuksella on merkitystä tiedon tuottamisen prosessissa. Ryhmäkeskustelussa keskustelijan on otettava muiden ryhmälaisten näkemykset huomioon ja erilaisten näkemysten välillä käydään myös neuvotteluja. (Pietilä 2010, 215.) On siis eri asia, onko aineistona yksilöhaastattelu ryhmätilanteessa vai puhutaanko ryhmäkeskustelusta.

4.3 Aineistosta analyysiin

Tutkimukseni on lähtenyt liikkeelle hyvin aineistolähtöisesti. Analyysitavan valikoituminen ja tutkimuskysymykseni ovat muotoutuneet matkan saatossa aineistoon perehtyessäni. Tässä luvussa kuvaan prosessia, jonka kautta analyysini lähti rakentumaan ja tutkimuskysymykseni muovautumaan.

Tutkimusprosessiani ja sen etenemistä kuvaa olennaisesti se, etten itse lähtenyt keräämään aineistoa oman tutkimussuunnitelman pohjalta esittäen tutkittaville itse muodostamiani kysymyksiä tietystä aihepiiristä. Pikemminkin aineisto itsessään on ohjannut minua aina tutkimussuunnitelmani rakentamisessa alkaen. Aivan puhtaalta pöydältä en tietenkään lähtenyt liikkeelle, vaan minulla oli alusta alkaen käsitys siitä, minkälainen aineisto on luonteeltaan, ja alustavia ajatuksia siitä, mitkä teemat siinä minua kiinnostavat. Kuten Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen (2010, 19) toteavat, jo aineiston alustavassa jäsentelyssä on läsnä tutkijan tekemiä teoreettisia tulkintoja ja valintoja. Puhdas aineistolähtöisyys ei käytännössä ole mahdollista (mt., 19). Oman lukemiseni laajempänä viitekehyksenä toimi alusta alkaen maahanmuuttajuus ja monikulttuurisuus. Tämän teeman ympärillehän koko täydennyskoulutus alun perin rakentui.

Ensimmäinen konkreettinen asia, jonka tutkielmani eteen kuitenkin tein, oli aineiston litterointi. Tutkimukseni ei siis ole edennyt perinteisesti tutkimusongelman asettamisesta, aineistokeruutavan valintaan ja siitä aineiston keruuseen, vaan pikemminkin se on lähtenyt liikkeelle aineistoon tutustumisen vaiheesta (ks. Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 12). Se, että jokseenkin työläältä tuntuvan moniäänisen purkukeskustelun litteroiminen jäi tehtäväkseni, oli onni.

Litterointi on olennainen osa aineistoon tutustumista ja sitä voidaan ajatella yhtenä lähestymisvaiheena aineiston ja tutkijan välillä (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13). Keskustelun kuunteleminen avasi varmasti enemmän aineistoa minulle kuin mitä pelkältä paperilta

lukeminen olisi tehnyt. Puheesta tekstiksi muutetun litteraation voidaankin ajatella olevan jo kertaalleen tulkittu toisinto tilanteesta (Ruusuvuori 2010, 427). Tässä mielessä analyysini voi ajatella käynnistyneen jo litterointivaiheessa. Kuunnellessani nauhaa pääsin havainnoimaan myös puhujien äänensävyjä, huokailuja, naurahduksia ja hiljaisia hetkiä, joiden kaikkien merkityksiä on mahdoton kantaa mukana litteroituun tekstiin. Kuten Ruusuvuori (2010, 427) toteaa, litteroija joutuu jatkuvasti tekemään valintoja sen suhteen, mikä nähtävissä tai kuultavissa oleva informaatio on relevanttia vuorovaikutuksen ymmärtämisen suhteen. Tehdessään valintojaan litteroija toimii yhtenä puhujayhteisön jäsenenä ja pohtii siinä samalla myös omaa tutkimusaihettaan ja ongelmaansa. Litteraatio on aina tulkintaa. (Mt., 428.)

Aineistoon tutustuminen ja sen ääreen pysähtyminen lähti siis liikkeelle kuuntelemisesta ja sen kautta tehdyistä valinnoista, minkä jälkeen jatkoin analyysiani lukemalla litteroitua tekstiä. Luin tekstiä moneen otteeseen alleviivaten sieltä minua kiinnostavia teemoja. Paloittelin tekstiä myös pienemmiksi paloiksi erotellen siitä omiksi kokonaisuuksikseen asiakkaiden, työntekijöiden ja tarkkailijoiden puheenvuorot, minkä jälkeen palasin taas lukemaan keskustelua kokonaisuutena. Ruusuvuoren, Hyvärisen ja Nikanderin (2010, 11–12) mukaan tätä työstämisen vaihetta voisi kutsua aineiston luokittelun vaiheeksi. Tässä vaiheessa tutkija ottaa kerättyä materiaalia haltuun ja tutustuu siihen (mt., 11–12). Luokittelua tehdessäni työstin samalla ajatuksissani sitä, minkälaisen tutkimuskysymysten esittäminen juuri tälle aineistoille olisi hedelmällistä.

Myöskään analyysitapaa en alussa ollut lyönyt lukkoon, vaan sekin varmentui vasta aineistoon tutustuessani. Lopulta sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuva kategoria-analyysi tuntui mielekkäimmältä tavalta muodostaa tutkimuskysymyksiä aineistosta kiinnostukseni kohdentuessa kulttuuriseen merkityksenantoon. Kategoria-analyysi alkoi siis ohjata aineiston lukemiseni tapaa. Tässä vaiheessa voisin ajatella siirtyneeni luokittelun vaiheesta jonkinlaiseen analyysin ja tulkinnan vaiheeseen (ks. Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11–12). Tosin on huomioitava, kuten Ruusuvuori, Nikander ja Hyvärinen (2010, 12) toteavat, että analyysin vaiheet harvoin etenevät lineaarisesti vaan luokittelun, analyysin ja tulkinnan vaiheet ovat sidoksissa toisiinsa ja tapahtuvat osittain päällekkäin. Näin oli myös oman tutkimukseni kohdalla.

Carolyn Baker (2004, 174) jaottelee jäsenyyuskategorioiden etsimisen kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa paikannetaan aineistosta ne keskeiset kategoriat, jotka ovat keskustelun pohjana. Toisessa vaiheessa pysähdytään tarkastelemaan tarkemmin näitä tunnistettuja kategorioita ja tarkastellaan toimintoja ja piirteitä (attribuutteja), joita kategorioihin liitetään. Baker (2004, 174) huomauttaa, että on yhtä lailla tärkeää pysähtyä tarkastelemaan kategorioihin liitettyjä implisiittisiä

vihjauksia kuin selvästi näkyvillä olevia määreitä. Kolmanteen vaiheeseen siirryttäessä tarkastellaan kategorioiden ja attribuuttien kytköksiä, jotta voitaisiin tunnistaa ne sosiaaliset toiminnot, joihin puheessa viitataan (mt., 174). Nämä vaiheet ovat tunnistettavissa myös omasta tutkimuksestani, joskaan en ajattele niiden puhtaasti seuraavan toisiaan vaan pikemminkin limittyvän toisiinsa.

Ensimmäisessä, Bakerin (2004, 174) mukaan kategorioiden paikantamisen vaiheessa aineistosta alleviivaamani luokitteluja olivat muun muassa non-verbaalinen viestintä, kieli, helppo asiakas ja työntekijä. Kuten aiemmin totesin, luin tällöin keskusteluja myös osissa ryhmitellen tarkkailijoiden, asiakkaiden ja työntekijöiden puheenvuorot erikseen omiksi kokonaisuuksiksi. Ajattelin, että siten pääsisin reflektoimaan sitä, miten eri rooleista käsin asiakaskohtaamista tulkittiin. Totesin kuitenkin pian hedelmällisemmäksi tarkastella keskusteluja niin, että kunkin ryhmän keskustelut pysyivät alkuperäisinä kokonaisuuksinaan. Ensinnäkin asiakkaiden osallistuminen keskusteluun oli niin paljon niukkasanaisempaa, ettei puheenvuorojen erittely tuntunut järkevältä. Toiseksi myös puhujien välinen vuorovaikutus säilyi paremmin näkyvillä tarkasteltaessa keskusteluja kokonaisuuksina. Koin tämän tärkeäksi, koska kuten Nikander (2010, 255) toteaa, jäsenyysskategoria-analyysissa on olennaista kiinnittää huomiota siihen, kuinka sosiaalista todellisuutta kuvataan yhdessä. Puheenvuorojen irrottaminen toisistaan ja kontekstistaan ei tuntunut tässäkään mielessä lopulta luontevalta.

Luokittelun, puheenvuorojen irrottelen ja uudelleen kokoamisen kautta minulle alkoi lopulta rakentua aineistosta kaksi pääkategoriaa, toistensa vastinparia, jotka olivat maahanmuuttaja-asiakkuus ja maahanmuuttotyön työntekijäisyys. Alkuvaiheessa aineistosta alleviivaamani teemat, kuten non-verbaalisen viestinnän merkitys ja puhe kielestä, näyttivät mielestäni kietoutuvan näiden kahden pääkategorian ympärille. Ne kertoivat jotakin siitä, miten työntekijyyttä ja asiakkuutta normitetaan yhdessä ja erikseen. Keskustelussa näytettiin puhuttavan eri teemojen kautta paljon siitä, mitä maahanmuuttaja-asiakkuus ja maahanmuuttotyön työntekijäisyys ovat. Tässä vaiheessa voitaisiin määritellä minun siirtyneen Bakerin (2004, 174) kuvaamaan toiseen ja kolmanteen jäsenyysskategorisoinnin vaiheeseen.

Havaintojeni kautta päädyin rakentamaan tutkimukseni kahden kysymyksen varaan siitä, minkälaista maahanmuuttaja-asiakasta ja sen vastinparia maahanmuuttotyön työntekijyyttä puheessa tuotetaan (ks. lukua 4.1). Tutkimuskysymykseni pohjautuvat huomioihini siitä, kuinka puheenvuoroissa näytettiin vahvasti normitettavan sitä, minkälaista maahanmuuttaja-asiakkuuden ja sen toimijuuden kuuluisi olla. Samoin tehtiin myös maahanmuuttotyön työntekijyyden kohdalla. Puhujat liittivät työntekijyyteen vahvoja odotuksia siitä, minkälaista maahanmuuttotyön

työntekijyyden kuuluisi olla. Samalla maahanmuuttajuuden rinnalla tunnuttiin rakennettavan ylipäättänsä käsityksiä ”oikeanlaisesta” asiakkuudesta ja työntekijyydestä ja näin määriteltävän näihin kategorioihin sisältyvää toimijuutta ilman maahanmuuttosidonnaisuutta. Ajattelin, että näiden kahden tutkimuskysymyksen kautta pääsisin pureutumaan näihin huomioihini kokonaisvaltaisesti.

Tutkimuskysymysten löytäessä lopulliset uomansa kävin systemaattisesti uudelleen läpi aineistoa ryhmä kerrallaan alleviivaten sieltä kohdat, joissa määriteltiin maahanmuuttaja-asiakkuutta ja sen vastinparia maahanmuuttotyön työntekijyyttä. Merkitsin erikseen kohdat, joissa asiakkuus ja työntekijäisyys sidottiin maahanmuuttokontekstiin, ja erikseen ne, joissa tätä yhtymää ei ollut. Etsiessäni aineistosta vastausta asettamiini tutkimuskysymyksiin pyrin asettamaan omat ennakkooajatukseni työtäni ohjaavista kategorioista taka-alalle ja pysähtymään siihen, miten puhujat itse ja yhdessä merkityksellistivät käsitteitä nojaten yhteisesti jaettuun kulttuurisen tietovarantonsa. Ruusuvuoren, Nikanderin ja Hyvärisen (2010, 19) antamien ohjeiden mukaisesti olen pyrkinyt aineistoa systemaattisesti lukien saamaan analyysissäni irti jotakin sellaista, mitä lainauksissa ei suoranaisesti ole esillä.

4.4 Eettiset kysymykset

Tutkimuksen eettisiä kysymyksiä pohdittaessa on tärkeää huomioida tutkijan rooli valintojen ja tulkintojen tekijänä. Näitä kysymyksiä tutkimuksen objektiivisuuden vaatimuksista olen kuitenkin pohtinut tarkemmin sosiaalista konstruktionismia käsittelevässä luvussa, joten jätän ne tästä luvusta pois. Tässä luvussa keskityn sen sijaan käsittelemään eettisiä kysymyksiä liittyen tutkimuksen osallistujiin ja aineiston käsittelyyn.

Aineistossani on niin sanottuja luonnollisen aineiston piirteitä, mikä tarkoittaa sitä, etten ole itse ollut vaikuttamassa sen syntyyn ja ettei sitä ole kerätty ensisijaisesti tutkimustarkoituksiin. Purkukeskustelua analysoitaessa on kuitenkin huomioitava myös se seikka, että osallistujat tiesivät keskustelun nauhoittamisesta ja sen käyttämisestä tulevaisuudessa mahdollisesti erilaisiin opetus- ja tutkimustarkoituksiin. Ei voida siis ajatella, etteivätkö osallistujat olisi mitenkään häiriintyneet tutkimuksen tekemisestä. Näin ollen aineiston keruutavan ei voida ajatella lukeutuvan puhtaasti luonnolliseksi aineiston keruutavaksi (ks. Alasuutari 2007, 84). Tässä mielessä keskustelussa voi myös ajatella vallinneen myös joitakin samoja lainalaisuuksia kuin perinteisessä tutkimushaastattelussa. Kuten Johanna Ruusuvuori ja Liisa Tiittula (2009, 22) toteavat,

tutkimushaastattelulla on oma tarkoituksensa ja omanlaisensa osallistujaroolit: tieto on haastateltavalla, haastatteliija on tietämätön osapuoli ja tutkija ohjaa keskustelua. Nämä roolit ovat selkeästi tunnistettavissa myös purkukeskustelusta.

Yhtä lailla kuin niin sanotussa perinteisessä tutkimushaastattelussa myös tässä purkukeskustelussa on ollut tärkeää, että osallistujat ovat alusta alkaen tiedäneet, mihin tarkoituksiin keskustelua voidaan käyttää tulevaisuudessa ja että he ovat voineet luottaa tietojen käytettävyyden luottamuksellisesti (ks. Kuula & Tiitinen 2010, 450). Aineiston jatkokäyttäjänä tämä luonnollisesti velvoittaa myös minua aineiston luottamukselliseen käsittelyyn.

Ensinnäkin litteroidessani aineistoa olen jättänyt kaikki henkilötiedot pois valmiista tekstistä ja korvannut nimet kirjaintunnisteilla (ks. Kuula & Tiitinen 2010, 452). Toiseksi olen miettinyt tarkkaan, mitä taustatietoja koulutukseen osallistujista ja avustavista opettajista on tutkimukseni kannalta oleellista kertoa niin, ettei heidän tunnistettavuutensa vaarannu. Kuten Arja Kuula (2006, 218) toteaa, joidenkin taustatietojen kertominen olla hyvinkin oleellista kontekstin ymmärtämisen kannalta. Omassa tutkimuksessani tein esimerkiksi valinnan sen suhteen, että valotin koulutukseen osallistujien ammattitaustoja, mutta jätin esimerkiksi heidän sukupuolensa kertomatta. Koin, että ensimmäiselle tiedolla on merkitystä tutkimukseni kannalta, kun taas jälkimmäinen tieto ei mielestäni anna sille mitään arvokasta lisäinformaatiota. Tutkimusetiikan mukaisesti olen myös pitänyt huolta siitä, että säilytän tutkimusaineistoa huolellisesti. Litteroituani nauhat poistin äänitteet tietokoneeltani, ja tutkielmani valmistuessa lopullisesti poistan myös litteroidut tekstit omista tiedostoistani. (Ks. mt., 208.)

Kaikkiaan näiden edellä kuvaamieni konkreettisten toimenpiteiden tarkoituksena on ollut varmistaa luottamuksellisuuden säilyttäminen. Samalla tavoin myös aineiston tulkinnassa on pyrittävä säilyttämään niin osallistujien kuin tiedeyhteisön luottamus. Tätä olen halunnut varmentaa muun muassa kuvaamalla luvussa 4.3 mahdollisimman tarkasti sen, miten analyysini on edennyt. Samaan avoimuuteen olen pyrkinyt myös seuraavassa analyysiluvussani. Tästä syystä olen analyysiluvussani käyttänyt aineisto-otteita mahdollisimman monipuolisesti eri ryhmistä tehdäkseen tulkinnoistani mahdollisimman läpinäkyviä lukijalle. (Ks. Kuula 2006, 34–35.)

5 ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN PAIKAT

Tämä luku on omistettu kokonaan analyysini kuvaamisille ja aineistostani paikantamilleni asiakkuuteen ja työntekijyyden määritelmille. Tarkastelen näitä asiakkaan ja työntekijän paikkoja kahden eri pääluvun alla.

Ensin keskityn tulkintoihin, joissa asiakkuutta ja työntekijyyttä kategorisoidaan nimenomaisesti maahanmuuttokontekstin kautta. Asiakkaan maahanmuuttajuus rakentuu näissä puheenvuoroissa asiana, joka rakentaa asiakkuudesta ja työntekijyydestä jollakin tavalla erityistä. Olen nimennyt luvun 5.1 *Erityiseksi maahanmuuttajuudeksi*. Sen ensimmäisessä alaluvussa 5.1.1 tarkastelen maahanmuuttaja-asiakkuuden määritelmiä. Alaluvussa 5.1.2 keskityn maahanmuuttotyön työntekijyyden määritelmiin.

Luvussa 5.2 *Yleinen asiakkuus ja työntekijäisyys* analysoin puheenvuoroja, joissa maahanmuuttokontekstia ei huomioida erityisenä seikkana. Tarkastelen luvussa keskustelua, jossa asiakas-työntekijäkategorioita rakennetaan ilman yhtymäkohtia maahanmuuttajuuteen.

Puheenvuoroissa asiakkuudesta ja työntekijyydestä luodaan vahvoja mielikuvia siitä, mitä hyvältä asiakkaalta ja työntekijältä odotetaan. Olen nimennyt alaluvut 5.2.1 *Helppo asiakas* ja 5.2.2 *Osaava työntekijä* näiden mielikuvien mukaan.

Huomionarvoista on, että kategorioissa on myös päällekkäisyyksiä. Samalla, kun puheenvuoroissa rakennetaan asiakkaan ja työntekijän kategorioita maahanmuuttokontektissa, tullaan määritelleeksi myös sitä, kenen ajatellaan olevan helppo maahanmuuttaja-asiakas ja mitä ominaisuuksia osaavalla maahanmuuttotyön työntekijällä on. Tästä huolimatta olen kuitenkin päätyntä rakentamaan kaksi erillistä lukua, joista toisessa fokus on nimenomaisesti asiakkuutta ja työntekijyyttä rakentavassa maahanmuuttokontekstissa (luku 5.1) ja toisessa taas helpon asiakkaan ja osaavan työntekijän kategorioissa ilman maahanmuuttosidonnaisuutta (luku 5.2).

5.1 Erityinen maahanmuuttajuus

Tässä luvussa tarkastelen puhetta, jossa maahanmuuttajuuteen liitetään erityisiä piirteitä, eli sitä, miten maahanmuuttaja-asiakasta kategorisoidaan erityisenä asiakastyypinä ja miten työntekijäisyys sidotaan asiakkaan maahanmuuttajataustaan. Keskityn tarkastelemaan puheen kohtia, joissa

maahanmuuttokontekstin tulkitaan tuovan tilanteeseen jotain erityistä niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmasta. Aloitan luvun analysoimalla kategoriaa maahanmuuttaja-asiakas, minkä jälkeen siirryn tutkimaan maahanmuuttotyön työntekijyyttä.

5.1.1 Maahanmuuttaja-asiakas

Osassa puheenvuoroista maahanmuuttaja-asiakasta rakennetaan nimenomaisesti hänen maahanmuuttajuuteen liittyvien tekijöidensä kautta. Tätä tekevät keskusteluissa niin maahanmuuttajat itse kuin työntekijätkin. Tässä luvussa esittelen esimerkkien kautta sitä, miten maahanmuuttaja-asiakkuudesta rakennetaan erityistä ja millaisia piirteitä asiakkuuteen tällöin liitetään.

Henkilön positiota maahanmuuttaja-asiakkaana tuotetaan esimerkiksi tuomalla esiin sitä, miten maahanmuuttaja ei tunne suomalaista palvelujärjestelmää.

Esimerkkiote 1.

B: (...) *and right now, it's a very good to know how your government, the system of the government, the social worker and everything is...is responding to our needs?*

(Ryhmä 2)

Esimerkkiote 2.

D1: (...) *Hänellä oli selkeet ongelmat, mihinkä hän halus apua ja sit hän halus myöskin tutkia suomalaista järjestelmää. Se keskustelu siirty välillä pohtimaan tätä, että miks kannattaa mennä töihin, kun toimeentulo sitten tippuu ja se on hankalampaa. Elikkä pääsee niin kun tässä lyhyessä kohtaamisessa aika syvälle suomalaisen järjestelmän niin kun isoon ongelmaan, mikä meillä on tällä hetkellä.*

(Ryhmä 1)

Esimerkkiotteessa 1 maahanmuuttaja-asiakas arvioi, miten palvelujärjestelmän tuntemus on hyödyllistä maahanmuuttajalle. Mielenkiintoista esimerkissä on se, miten asiakas puhuu ”teidän hallituksestanne ja viranomaiskäytännöistä” (*your government*) ja ”meidän tarpeista” (*our needs*). Näin hän positioidi itsensä maahanmuuttajaksi, osaksi maahanmuuttajien ryhmää, jonka jäsenillä on yhteisiä tarpeita – he esimerkiksi tarvitsevat tietoa suomalaisesta palvelujärjestelmästä. Samalla hän tulee sijoittaneeksi maahanmuuttaja-asiakkaat jollakin lailla ulkopuolisiksi suomalaisesta järjestelmästä. Sama positioituminen tapahtuu myös esimerkkiotteessa 2 tarkkailijan käyttäessä sanaa ”meillä” kuvatessaan suomalaisen järjestelmän ongelmaa. Lisäksi puhuja nimenomaisesti

käyttää etuliitettä suomalainen puhuessaan järjestelmästä. Näin hän korostaa sitä, että järjestelmä on erityisesti suomalainen eikä mikään universaali järjestelmä. Myös tässä esimerkkiotteessa tuodaan selvästi esille se, että suomalainen järjestelmä on asia, joka määrittyy maahanmuuttaja-asiakkaan kiinnostuksen kohteeksi.

Seuraavassa otteessa maahanmuuttaja-asiakasta kuvataan erityisenä asiakkaana, joka ei solahda automaattisesti suomalaisen palvelujärjestelmän ehtoihin ja vaateisiin.

Esimerkkiote 3.

C2: (...) *you as a customer need help to, to get this information because you don't, can't use computer. you have no experience to search work in Finland and so and...your schooling background was...it was quite much, but not enough maybe in our labour markets. Just eleven years at school. But it's good beginning...* (...)

(Ryhmä 4)

Esimerkkiotteessa maahanmuuttaja-asiakkaan avuntarpeesta tekee erityistä se, ettei asiakas osaa käyttää tietokonetta, hänellä ei ole työnhakukokemusta Suomessa eikä hänen koulutustaustansa vastaa suomalaisen työmarkkinoiden vaateita. Erityisyys rakentuu siitä, ettei maahanmuuttaja-asiakas solahda suomalaisen yhteiskunnan vaateisiin kompetentista työnhakijasta. Tästä otteesta määrittyvien vaateiden mukaan kelvollisen työnhakijan Suomessa on osattava käyttää tietokonetta, hänen on omattava työnhakukokemusta ja kouluhistorian tulee olla riittävän pitkä. Maahanmuuttaja-asiakas ei täytä näitä vaateita.

Merkillepantavaa on, että myöhemmässä puheenvuorossa (esimerkkiote 4) näitä ehtoja kuitenkin asetetaan kyseenalaiseksi. Kiinnostavaa on myös se, että tässä puhuja ikään kuin rikkoo keskustelun ennalta sovittua struktuuria hypäten omasta tarkkailijan roolistaan pois ottamalla kantaa asiakkaan tilanteeseen.

Esimerkkiote 4.

D2: (Naurua) *So I think you that you have possibilities and you are very good in your own situation. You can solve...you can also find a job, yourself. When they just give you some address...maybe to, I don't know, there are lot of examples in Finland where people can find a job. And people have been helping asylum seekers in that. So maybe your friend should be the best one to give advice, someone who did it: get negative and then after that looked after a job and get a positive. So I trust you.*

(Ryhmä 4)

Puheenvuorossa nostetaan esille vaihtoehtoisia reittejä hankkia työtä ja pyritään rohkaisemaan maahanmuuttaja-asiakasta aktiiviseen itsenäiseen toimintaan. Tässä vaateet työnhakijalle eivät näyttäyty yhtä jäykkinä ja ehdottomina kuin edellisessä puheenvuorossa vaan asiakkaalle annetaan enemmän liikkumatilaa. Rinnalle tuodaan ajatus sosiaalisten verkostojen voimasta puhumalla ystävien avusta. Jäykän, tiettyihin kriteereihin nojaavan palvelujärjestelmän rinnalle nostetaan vapaaehtoistyö ja yksittäisten ihmisten tarjoama

tuki. Samalla puhuja korostaa vahvasti myös yksilön omaa aktiivista roolia toteamalla, että myös asiakas itse voi löytää töitä, ja lopuksi toteamalla vielä, että luottaa asiakkaaseen.

Edellisissä puheenvuoroissa korostuu se, miten maahanmuuttaja-asiakkaat rimpuilevat suomalaisen palvelujärjestelmän tiukoissa vaateissa. Seuraavassa esimerkkipuheenvuorossa puolestaan tuodaan mielenkiintoisella tavalla esille näiden vaateiden haastavuus maahanmuuttaja-asiakkaalle, mutta samalla puhuja itse tekee erontekoa tähän maahanmuuttajaryhmään.

Esimerkkiote 5.

B: (...) *Because for me I'm not looking for normal things that aaam... OK (EPÄSELVÄÄ: filling form) or asking for something else. I can read, I can write and...I can manage myself, I can google this stuff, I can go and ask sometimes, yeah. Uuumm, it was about... let's say it's a more than, like, OK, a moral support, yeah. (...)*

(Ryhmä 3)

Tässä maahanmuuttaja-asiakas irrottautuu tietynlaisesta maahanmuuttaja-asiakkaan määritelmästä, toisin sanoen puhuja vastustaa itseensä kohdistuvaa kategoriaa. Asiakas toteaa otteessa, ettei hän ole etsimässä tavanomaisia asioita (*normal things*). Kiintoisaa esimerkkiotteessa 5 on se, minkälaisen kuvan puhuja luo tyypillisestä maahanmuuttaja-asiakkaasta. Puheenvuorossa todetaan, kuinka asiakas osaa lukea, kirjoittaa, hallita itseään, googlettaa ja kysyä asioita. Osoittamalla omaavansa tällaiset taidot hän rakentaa samalla maahanmuuttaja-asiakasryhmää, jolla yleisesti ottaen voi ajatella olevan vaikeuksia näiden taitojen hallinnassa. Maahanmuuttajien avuntarve liittyy näihin seikkoihin, ja näin myös tyypillinen asiakkuus rakentuu näiden tarpeiden ehdoilla. Puhuja itse puolestaan hakee maahanmuuttaja-asiakkaana jotakin toisenlaista, epätavallisempaa. Oman asiakkuutensa hän rakentaa tarpeelle saada moraalista tukea.

Kaikkiaan edellä esittelemissäni esimerkkiotteissa maahanmuuttaja-asiakkaasta piirtyy kuva erityisenä ryhmänä. Maahanmuuttaja-asiakas ei tunne suomalaista järjestelmää ja tarvitsee apua sen kanssa. Hän ei myöskään välttämättä osaa käyttää tietokonetta eikä hänellä ehkä ole riittävää koulutustaustaa tai luku- ja kirjoitustaitoa työpaikan hankkimista varten. Maahanmuuttajilla on asiakasryhmänä tällaisia erityisiä tarpeita, joiden varaan tyypillinen avuntarve ja asiakkuus rakentuu. Suomalainen palvelujärjestelmä näyttäytyy esimerkeissä melko joustamattomana, mutta korostamalla maahanmuuttajan oman aktiivisuuden merkitystä rinnalle nostetaan myös vaihtoehtoisia reittejä esimerkiksi työllistymiselle.

5.1.2 Maahanmuuttotyön työntekijä

Edellisessä alaluvussa kuvatut maahanmuuttaja-asiakkuuden määritelmät rakentavat myös työntekijän roolista tietynlaista. Asiakkaan ja työntekijän toimiessa toistensa vastinpareina asiakkuuden määrittelemisen asettaa ehtoja myös työntekijyydelle. Esimerkiksi, jos edellisen alaluvun puheenvuoroissa määriteltyä maahanmuuttaja-asiakkuutta luetaan suhteessa työntekijän rooliin, työntekijän tehtäviksi hahmottuu suomalaisen palvelujärjestelmän avaaminen ja asiakkaan tietojen ja taitojen suhteuttaminen sen vaateisiin. Kun maahanmuuttajat määrittyvät erityiseksi asiakasryhmäksi, myös maahanmuuttotyön työntekijältä vaaditaan erityistä maahanmuuttotyön työntekijyyttä. Tarkastelen seuraavaksi esimerkkiotteiden avulla sitä, millaisia erityisiä odotuksia työntekijyyteen liitetään maahanmuuttokontekstissa.

Seuraavassa otteessa maahanmuuttotyö näyttäytyy työnä, jossa työskennellään nimenomaisesti spesifien ongelmien kanssa.

Esimerkkiote 1.

B: (...) näin suomalaisesta näkökulmasta oli siis kulttuurinen ongelma, niin ei välttämättä ymmärrä sitä täysin, mutta sitten ei tullut sellaista, niin kuin että...että koska meillä Suomessa näin tehdään, niin kyllä sinunkin pitää pystyä tekemään näin ja miehesi näin (...)

(Ryhmä 5)

Tässä puheenvuorossa asiakas arvioi sitä, miten työntekijät selviytyivät hänen ongelmansa ratkaisemisesta. Asiakas on sitä mieltä, etteivät työntekijät pysty välttämättä ymmärtämään täysin hänen ongelmaansa, koska se on sidoksissa kulttuuriin. Ongelma ei ole mikä tahansa ongelma, vaan se nimetään puheenvuorossa nimenomaisesti kulttuuriseksi ongelmaksi. Kulttuurista rakennetaan tässä puheenvuorossa tekijää, joka tekee eroa ”meidän” ja ”heidän” välille ja jossa kokonaisvaltaista yhteisymmärrystä voi olla mahdotonta saavuttaa. Merkillepantavaa on se, ettei hyvän maahanmuuttotyön työntekijyyden kriteeriksi kuitenkaan määrity täydellinen toisen kulttuurin ymmärtäminen. Arvoa annetaan pikemminkin sille, ettei ongelmaa lähdetä ratkomaan yksioikoisesti oman kulttuurin näkökulmasta suoria ohjeita antamalla.

Kielitaito toistuu useissa eri kohdissa erityisenä maahanmuuttotyöhön sisältyvänä teemana. Sille annetaan kuitenkin hyvin erilaisia merkityksiä eri puheenvuoroissa. Esimerkiksi tässä otteessa kieli liitetään valtaan.

Esimerkkiote 2.

E1: *But the language thing was a problem, a bit of a problem. There was a language barrier and eh... I was just thinking that language is power. If you are more fluent, then you are leading the conversation. And both parties should be comfortable with the language you are using. So, in this case I would have used interpreter. So, the worker would have been more comfortable with the situation.*

(Ryhmä 3)

Esimerkkiotteessa tarkkailija toteaa kielitaidon muodostuneen ongelmaksi asiakkaan ja työntekijöiden kohtaamisessa. Kiinnostavaa on, että tarkkailija liittää kielen valtaan ja tuo samalla esille oletuksen siitä, kenen olisi syytä johtaa tilannetta tässä kohtaamisessa. Tarkkailija toteaa, että itse olisi käyttänyt tilanteessa tulkkia, jotta työntekijällä olisi ollut mukavampaa kohtaamisessa. Näin hän tuo esille sen, että kielitaidon puute koskee nimenomaisesti työntekijää. Samalla hän puhuu siitä, miten se, joka hallitsee kielen paremmin, johtaa keskustelua. Implisiittisesti puhuja tuo siis esille oletuksensa siitä, miten työntekijän tulisi johtaa keskustelua, ei asiakkaan. Puheenjohtajuuden siirtyminen asiakkaalle koetaan ongelmalliseksi asiaksi, joka jollakin tavalla rikkoo konventionaalista käsitystä asiakastapaamisen kulusta.

Kielitaito nostetaan monissa kohdin kohtaamisen kompastuskiveksi. Esimerkiksi kahdessa seuraavassa esimerkissä tarkkailijat huomauttavat siitä, ettei yhteistä ymmärrystä löytynyt kohtaamisessa.

Esimerkkiote 3.

D1: (...) *Vaikka kun ei tiedä mitä kielellään puhuu, varataan tulkkia. Ja sitten sen takia, että ei kannata mennä toisella kielellä, jos et ole varma, että hän ei pysty, koska avustaja huomasi, että hän... sinulla oli väärä käsitys. Vaikka mä huomasin, että ei pitä olla näin...Mutta että (naurua)...Mutta tää on ong...semmoinen kielimuuri on ensimmäinen ongelmia ja mmmm...ja sitten toisen ymmärtäminen on tosi vaikeaa, koska huomasin, että kun asiakas ei ymmärsi hyvin englantia, vaikka te puhuitte niin selkeästi, mutta hän ei ymmärtänyt miten. Mä huomasin, että monta kysymystä hän vastasi, että toisella tavalla. Ja sitten te ihmettelitte miksi hän vastasi toinen, mutta hän vastasi toinen että... Jaaa...Mutta teillä oli mitä te osaatte ja annoitte hänelle oman vastauksen...* (...)

(Ryhmä 4)

Esimerkkiote 4.

E2: (...) *Ja sitten mä huomasin kyllä heti aluks, että sosiaalityöntekijät eivät kyllä ymmärtänyt mitä asiakas kerto. Oli hyvin tämmöistä...vähän tällaista ja sitten teillä oli tälle jalka toisen päällä näin ja tääkin kertoo jostakin. Kun jos sä istut näin tavallaan ja on auki ja tässä. Ja ilme oli välillä. Mä huomasin, että ihan kaikkee he eivät ymmärtäneet mitä asiakas kerto. Asiakas kerto hyvin vuolaasti. Juttua, juttua tuli. Mutta silti teillä oli katsekontakti, mikä oli hyvää. Oli hymyä ja tuota...kyllä se sit loppuviimeeks... asia tuli selväksi. (...) Siitä mä en oo aivan varma saiko hän*

sitä...tukea, mitä hän oli tullut hakemaan. Sitä henkistä tukea siihen, että minkä ratkasun hän tekee.

(Ryhmä 3)

Kummassakin tarkkailijan puheenvuorossa todetaan, että kohtaaminen jäi jollakin tavalla vaillinaiseksi kielimuurin vuoksi ja kohtaamisen jonkinlainen ideaalitavoite jäi näin saavuttamatta. Esimerkkiotteessa 3 todetaan, että työntekijät toimivat oman osaamisensa varassa. Samalla puhuja viittaa tällä siihen, että jotakin muuta osaamista olisi ehkä vielä vaadittu ja muita vastauksia toivottu. Samoin esimerkkiotteessa 4 tarkkailija toteaa suoraan, ettei asiakas saanut kohtaamisesta hakemaansa asiaa. Puheenvuorossa todetaan, että itse asia tuli kyllä lopulta selväksi, mutta puhuja ei kuitenkaan määritä sitä riittäväksi edellytykseksi onnistuneelle asiakaskohtaamiselle. Onnistuneelle asiakastapaamiselle asetetaan tavoitteita, jotka eivät ole sidoksissa ainoastaan siihen, että asiakkaan asia tulee selväksi. Kielitaito liitetään esimerkkiotteissa jonkinlaiseen laajempaan ymmärtämiseen.

Tulkin käyttö ja se, kenen päätöksestä tulkki kutsutaan mukaan tapaamiseen, nostetaan useissa kohdissa esille maahanmuuttajatyöhön liittyvänä erityispiirteenä. Edellä olevissa esimerkkiotteissa 2 ja 3 tarkkailijat antavat suoran ohjeen työntekijälle siitä, että tulkki olisi syytä varata paikalle kohtaamisissa, joissa ei jaeta yhteistä kieltä. Tulkin käyttö herättää kuitenkin myös ristiriitaisia ajatuksia, eikä tulkin käytön tarpeellisuus näytä määrittyvän ainoastaan kielitaitoon liittyvänä asiana. Tulkin tarve nähdään myös tekijänä, joka on sidoksissa ongelman laatuun. Seuraavissa esimerkkiotteissa tulkin tarpeen määritellään liittyvän nimenomaisesti asiakkaan ongelman haastavuuteen.

Esimerkkiote 5.

D1: (...) *Mut että...kyl mä itte aattelin. Mä paljon maahanmuuttajien kans teen töitä...Ja tässä nyt tietysti se, että ei pystynyt ennakoimaan tätä, että tulkki. Koska jos on vaikeista asioista kyse. Varsinkin kun mä oon ollut huostaanotettujen lasten vanhempien kanssa ollu aikaisemmin tekemisissä, niin kyl se on aina ihan ehdoton. Kuitenki kyse on vaikeista asioista. Yhtä lailla kuin tässä aikuistyössäkin.*

(Ryhmä 2)

Esimerkkiote 6.

C1: *And I think that in this situation we understood each other... after all. I think but (NAUHASSA KATKOS KOHDASSA 59:42–59:50) ...Something else, if the problem was really much worse or something like that, maybe then we should have had interpreter.*

(Ryhmä 3)

Esimerkkiotteessa 5 tulkin tarve liitetään nimenomaisesti vaikeisiin asioihin. Asiaa perustellaan omalla kokemuksella maahanmuuttajien kanssa työskentelystä, ja asioiden haasteellisuus liitetään erityisesti huostaanotettujen lasten vanhempien kanssa työskentelyyn. Seuraavassa lauseessa tarkkailija toteaa, että myös aikuissosiaalityössä kohdataan yhtä lailla vaikeita asioita. Kiinnostavasti puhuja tulee samalla rakentaneeksi jonkinlaista skaalaa sen välillä, miten sosiaalialan eri kentillä työskennellään haastavampien ja vähemmän haastavien ongelmien parissa. Huostaanotettujen lasten vanhemmat kuuluvat puhujan mielestä erityisesti tähän haastavampaan päähän. Merkillepantavaa tässä puheenvuorossa on se, ettei tulkin tarvetta niinkään liitetä asiakkaan tai työntekijän kielitaidottomuuteen kuin ongelman haastavuuden arviointiin. Samalla tavoin myös esimerkkiotteessa 6 tulkin tarve rinnastetaan nimenomaisesti vaikeisiin asioihin. Tässä esimerkissä työntekijä vastaa tarkkailijan ehdotukseen tulkin käyttämisestä. Työntekijä on tarkkailijan kanssa eri mieltä siitä, että tulkki olisi ollut kohtaamisessa tarpeellinen. Perusteluksi hän antaa asiakkaan ongelman vakavuusasteen. Hänen mielestään tulkki olisi ollut tapaamisessa tarpeellinen vasta siinä tapauksessa, että asiakkaan ongelma olisi ollut paljon pahempi.

Se, milloin tulkki tilataan ja kenen toiveesta, ei siis näyttäydy puheenvuoroissa mitenkään yksiselitteisenä asiana. Esimerkiksi seuraavassa puheenvuorossa puhuja ottaa kantaa aiheeseen. Hän esittää vastaväitteen asiakkaan lausumaan siitä, miksei asiakkaan mielestä tulkkia ole hyvä kutsua paikalle.

Esimerkkiote 7.

Yleisön kommentti: Yeah, I understand you have bad...problems with the interpretators, but the interpretation is also the workers right. The worker feels uncomfortable with the situation, that she or he can't express herself in the situation with the language used. They are also entitled to use interpretators. But I understand your experience and you have your right.

(Ryhmä 3)

Otteessa tuodaan esille mielenkiintoisella tavalla esille työntekijän ja asiakkaan oikeudet, jotka voivat olla myös ristiriidassa keskenään. Puhuja ottaa kantaa siihen, ettei tulkin käyttöä voi pitää ainoastaan asiakkaan oikeutena vaan se on myös työntekijän oikeus. Puhuja kuvaa sitä, kuinka myös työntekijä voi tuntea olonsa epämiellyttäväksi tilanteessa, jossa hän ei pysty ilmaisemaan itseään kielitaidon puutteen vuoksi. Nostamalla esille työntekijän oikeudet tulkin käyttöön ja antamalla sille perusteita, rikotaan ajatusta siitä, että tulkki olisi ainoastaan asiakasta varten. Puhuja tuo esille työntekijän oikeudet samalla kuitenkin todeten, että hän ymmärtää asiakasta, ja tietää, että asiakkaalla on oikeutensa. Puheenvuorossa ei kuitenkaan suoranaisesti oteta kantaa siihen, miten asia olisi ratkaistavissa tilanteessa, jossa osapuolten oikeudet ovat mahdollisesti ristiriidassa keskenään.

Työstä rakennetaan nimenomaisesti maahanmuuttotyötä sitomalla asiakkaan ongelma kulttuuriin ja liittämällä kielitaidon arvioiminen työntekijän tehtäväksi. Kieli ja sen merkitys nostetaan esille useissa kohdin arvioitaessa asiakastapaamisen kulkua. Kieli liitetään muun muassa valtaan ja oikeuksiin. Samalla kun puhutaan näistä tekijöistä, tuodaan puheenvuoroissa implisiittisesti esille sitä, kenen ajatellaan kohtaamisessa käyttävän valtaa ja kenen oikeuksista tapaamisessa puhutaan – työntekijän vai asiakkaan. Edellä esittelemistäni esimerkkioitteista käy ilmi myös se, ettei siitä ole välttämättä yhtenäistä linjaa, milloin ymmärtäminen on riittävää ja milloin paikalle on syytä kutsua tulkki. Määrittelyjä tehdään sen välillä, riittääkö se, että asia tulee lopulta selväksi, vai tarvitaanko tällaisissakin tilanteissa paikalle tulkki, jotta syvempi ymmärtäminen on mahdollista. Mielenkiintoista on, että samalla kun puhutaan tulkin tarpeellisuudesta, kategorisoidaan ihmisten ongelmia eri haasteellisuusluokkiin. Maahanmuuttotyön erityisyys kietoutuu siis paljolti siihen, että työntekijälle asettuu erityinen vastuu arvioida tilannetta ja tilanteessa jaetun ymmärryksen – sekä omansa että asiakkaan – tasoa.

5.2 Yleinen asiakkuus ja työntekijäisyys

Edellisessä luvussa 5.1 kuvasin sitä, kuinka maahanmuuttaja-asiakasta kategorisoitiin erityisenä asiakastyypinä, ja sitä, miten maahanmuuttotyön työntekijyyteen liitettiin erityispiirteitä. Ryhmäkeskusteluissa käytiin kuitenkin myös paljon sellaista yleistä keskustelua asiakkuudesta ja työntekijyydestä, jota ei liitetty erityisesti maahanmuuton kontekstiin. Puhe tuntui keskittyvän ylipäänsä asiakkuuteen ja sosiaalialan työntekijyyden määritelmiin ilman maahanmuuton tuomaa erityisyyttä. Määritelmät kertovat siitä, että samalla kun asiakkaita tai maahanmuuttotyötä kategorisoidaan erityisenä kohderyhmänä tai työnä, niin yhtä lailla maahanmuuttaja-asiakkaita ja työtä luokitellaan myös ilman näitä erityispiirteitä. Asiakkaiden luokitellaan kuuluvan niin sanottuun yleiseen asiakkuusryhmään ja maahanmuuttotyön määritellään sisältävän yleisiä sosiaalialan työntekijyyden piirteitä. Seuraavissa alaluvuissa 5.2.1 *Helppo asiakas* ja 5.2.2 *Osaava työntekijä* kuvaan tätä keskustelua. Tarkastelen keskustelua siis ensin asiakkaan ja sen jälkeen työntekijyyden määrittelyiden kautta.

5.2.1 Helppo asiakas

Olen nimennyt seuraavan kategorian helpoksi asiakkaaksi. Merkillepantavaa aineistossa oli, että työntekijöiden puheissa asiakas määriteltiin monessa kohdin helpoksi. Kuvailemalla helppoa

asiakasta työntekijät tulivat samalla implisiittisesti kategorisoineeksi vaikeaa asiakkuutta. Vaikka keskustelun konteksti liittyi maahanmuuttajuuteen, helpon asiakkaan kuvausta ei puheissa liitetty missään kohdin eksplisiittisesti maahanmuuttajuuteen. Asiakkuutta tunnuttiin reflektoitavan pikemminkin yleisellä tasolla. Tarkastelen tässä sitä, miten helppoa asiakasta kuvaillaan ja minkälainen vastinpari, vaikea asiakas, sille täten rakentuu.

Seuraavassa lyhyessä keskustelunpätkässä työntekijä nimeää asiakkaan suoranaisesti helpoksi asiakkaaksi.

Esimerkkiote 1.

C1: (...) She was an easy client (Naurua)...

(Yleisön naurua)

A1: *In which way, in which way? Why was it easy? Why is client easy? What matters?*

(Hiljaisuus, naurua)

C1: It was any like difficult situation or she...We didn't know exactly the answer but she didn't get angry. We said that we call tomorrow or whenever we know the answer. So, I don't know...

(Ryhmä 2)

Esimerkkiotteessa työntekijä toteaa nauraen asiakkaan olleen helppo asiakas, mihin haastattelija reagoi pyytämällä lisää määrittelyjä asiakkaan helppoudesta. Työntekijä aloittaa kertomalla ensin, ettei asiakkaan tilanne ollut hankala, ja jatkaa siitä toteamalla, ettei asiakas suuttunut, vaikka he eivät tienneet tarkkaa vastausta asiakkaan kysymykseen. Samalla lausuma sisältää myös ajatuksen siitä, että asiakkaalla on olemassa jonkinlainen oikeus suuttua, mikäli työntekijät eivät tiedä tarkkaa vastausta. Tarkan vastauksen antamiselle rakennetaan puheenvuorossa myös jonkinlainen aikamääre. Työntekijä toteaa, että he lupasivat soittaa asiakkaalle huomenna tai joskus, kun he tietävät vastauksen. Samalla puheenvuorossa tulee määritellyksi myös vaikea asiakas, joka suuttuu, mikäli työntekijät eivät osaa antaa tapaamisen aikana vastausta asiakkaan kysymykseen. Vihastumiseen oikeuttaa siis myös se, että työntekijät palaavat vastaukseen vasta myöhemmin.

Asiakkaan helppous saa keskusteluissa myös muita määritteitä kuin sen, että asiakas ei vihastu. Esimerkiksi seuraavissa otteissa nostetaan esille muun muassa asiakkaan yhteistyöhalukkuus ja tilanteen asiakaslähtöisyys.

Esimerkkiote 2.

C1: *No tässä oli työntekijänä helppo olla, koska oli selvästi prosessoitu niiku se ongelma millä tulit. Että hyvin mietitty, toki pitkä, aikaisemminkin ois voinu tulla. Ja just se yhteistyö...yhteistyöhalukkuus ja semmonen, niin oli kyllä helppo. (...)*

(Ryhmä 5)

Esimerkkiote 3.

C2: *Joo, ihan samat. Ehittiin vähän aikaan tätä jo purkaa kahdestaan, niin ihan samaan tultiin tai että myös minä, mutta tota...Niin ja vielä se, että kun tää on täysin niiku asiakaslähtöinen, että sinä tulit ja sinulla oli se ongelma, niin just sen teki siitä sen tosi helpon, että ei ollut esimerkiksi, et olis niiku meidän aloitteesta se aika tai et jotenkin pitäisi suostutella tai motivoida siihen yhteistyöhön tai asian käsittelyyn, niin se oli sillain unelma-asetelma siinä mielessä (naureskelua)...*

A1: *Unelma-asiakas (Naurua)...*

C2 tai joku muu: (EPÄSELVÄÄ) *Et se just lopuksi sano, et sä et ees itkenyt.* (Naurua)
(Ryhmä 5)

Esimerkkiotteessa 2 se, että asiakas oli prosessoinut ongelman pitkälle ja oli yhteistyöhalukas, rakensi tilanteesta helppoa työntekijälle. Esimerkissä 3 työntekijä nostaa näiden rinnalle myös asiakaslähtöisyyden. Puhuja toteaa, että työntekijälle tilanteesta rakentui unelma-asetelma, koska asiakasta ei tarvinnut motivoida asian käsittelyyn tai yhteistyöhön. Helpoksi asiakkaaksi luokitellaan siis näissä otteissa henkilö, joka on prosessoinut ongelmansa pitkälle, on yhteistyöhalukas ja motivoitunut. Samalla tulee konstruoiduksi myös haastava asiakas. Hän määrittyy henkilöksi, joka ei ole prosessoinut ongelmaansa, on yhteistyöhaluton ja motivoitumaton työskentelyyn tai asian käsittelyyn. Esimerkin 3 lopussa todetaan vielä (joko työntekijä itse tai joku muu), että eihän asiakas edes itkenyt. Näin myös itkeminen tulee luokitelluksi haastavan asiakkaan piirteeksi.

Kun edellisissä esimerkkiotteissa asiakkaan helppous näyttää määrittävän työntekijän näkökulmasta positiiviseksi asiaksi ja esimerkkiotteessa 3 puhutaan jopa unelma-asetelmasta, seuraavissa esimerkeissä asiakkaan helppoutta ei nähdä pelkästään myönteisenä asiana työntekijän kannalta.

Esimerkkiote 4.

C2: *No mulle tää oli jotenkin... Asiakkaan kanssa, sen verran mitä pääsin asiakkaan kanssa juttuun, oli ihan ok, mut mä jotenkin koin, kun et oli niin sanotusti helppo asiakas. Mä en kokenut tätä kovin haastavana tätä tilannetta, niin mun mielestä tää oli jotenkin niin...tyhmä asetelma, kun meitä oli kaksi työntekijää...*

A1: *Joo, joo...*

C2: *...keskustelemassa asiakkaan kanssa, jolleka olisi riittänyt se yksikin.*

(Ryhmä 1)

Esimerkkiote 5.

C2: *Well I...I saw it quite confusing to work with a partner...dealing with this kind of questions which are basic ones. So I...ummm...I didn't find my position and...and then*

of course I'm also, ummm, dependent on google and that because there were no google to...

(Ryhmä 4)

Näissä esimerkkiotteissa, kuten edellä esimerkeissä 1–3 ei anneta tarkempia määritelmiä siitä, millä tavoin asiakas määrittyy helpoksi. Huomio on pikemminkin siinä, miten työntekijä kokee tilanteen. Se, onko asiakas helppo vai vaikea, asettaa asiakastapaamiselle tiettyjä reunaehtoja. Kumpikin puhuja on sitä mieltä, että helpon asiakkaan kanssa työparityöskentely on haittaava tekijä. Esimerkkiotteessa 4 työntekijä toteaa, että asiakkaalle olisi riittänyt yksikin työntekijä ja että hän piti asetelmaa suoranaisesti tyhmänä. Esimerkissä 5 työntekijä puolestaan sanoo työparityöskentelyn tuntuneen hämmentävältä, eikä hän löytänyt tapaamisessa omaa positiotaan. Kummassakin otteessa työparityöskentelyn kritisointi sidotaan nimenomaisesti helppoon asiakkaaseen, jolloin rakentuu oletus siitä, että parityöskentely on tarpeen vaikean asiakkaan kanssa. Helpon ja vaikean asiakkaan kanssa työskentelylle rakentuu siis puheessa erilaisia tarpeita.

Työparityöskentelyn tarpeellisuus herättää myös laajempaa keskustelua, kuten seuraavassa esimerkissä.

Esimerkkiote 6.

Yleisöstä kysymys: Mitä te ajattelet tästä näin, kun tää oli harjoitus tietenkin ja tää, että eri positioista, eri asemista työntekijät? Ja niin tuota, jos on mahdollista, niin tapaisiko yksin maahanmuuttajan vai mielellään työparin kanssa? Minkälaisia kokemuksia tai ajatuksia teillä on tässä asiassa?

Yleisöstä vastaus: No jotenkin ite koen, ei siin kuka siellä asiakkaana on...oli maahanmuuttaja vai kuka tahansa, ni kyl se riippuu enemminkin siitä miten se työpari työskentely niin kuin toimii. (...)

(Ryhmä 1)

Kun edellä olevissa esimerkeissä 4 ja 5 työparityöskentely nostettiin keskusteluun asiakkaan helppouden yhteydessä, niin tässä keskustelussa sitä ei liitetä asiakkaan piirteisiin, vaan pikemminkin työparityöskentelyn toimivuuteen. Mielenkiintoista otteessa on se, kuinka kysyjä liittää kysymyksensä asiakkaan ominaisuuksiin, mutta vastaaja ei tartu tähän. Kysyjä kysyy, haluaisivatko työntekijät nähdä maahanmuuttaja-asiakasta yksin vai työparin kanssa, mutta vastaaja kuitenkin ohittaa tämän ja toteaa, etteivät asiakkaan ominaisuudet määritä tarvetta. Sen sijaan, että työparityöskentely liitettäisiin asiakkaan ominaisuuksiin, kuten maahanmuuttajuuteen, sidoksissa olevana tekijänä, puhuja näkee tarpeen pikemminkin työparityöskentelyn toimivuuteen liitettävänä asiana. Rinnastamalla maahanmuuttajan ”keneen tahansa” asiakkaaseen, vastaaja ei tule määrittäneeksi maahanmuuttajia erityisenä ryhmänä, jonka kanssa työskentely vaatisi joitakin erityisiä toimenpiteitä.

Eri ryhmien keskusteluissa asiakkaan helppous oli pitkälti työntekijöiden kategorisoimaa, mutta eräässä keskustelussa myös asiakas itse toi määritelmän esille. Tässä esimerkkiotteesta asiakas itse kysyy suoraan työntekijöiltä, oliko hän helppo vai vaikea asiakas.

Esimerkkiote 7.

B: May I ask like was...ummm...was I like easy client or difficult?

C2: (Naurua) *Yeah, easy!*

(Yleisön naurua)

C2: Normally my clients have like very severe situations, so this was like really...really good one your situation...

B: Good to hear.

C2: ...Because you only needed advice or yeah.

Yleisöstä kysymys: (EPÄSELVÄÄ) Is he not a very pushing..umm..pushing client?

C2: *Pushy? No!* (Naurua) No, I think it's good that the client is talkative because then you know more about like his situation. Yeah.

(Ryhmä 3)

Esimerkki 7 kuvastaa hyvin asiakkaan toivetta olla helppo asiakas. Työntekijän vastatessa hänen olleen helppo, asiakas toteaa olevansa tyytyväinen. Tavoiteltavaa on siis olla helppo, ei vaikea, asiakas. Asiakkaan roolin onnistunut esittäminen näyttää nivoutuvan esimerkkiotteesta siihen, että asiakas onnistuu olemaan helppo asiakas. Mielenkiintoisesti yleisöstä (mahdollisesti joku saman ryhmän jäsenistä) ottaa kantaa keskusteluun. Hän kysyy, eikö asiakas ollut päällekkäyvä, näin samalla implisiittisesti kyseenalaistaen työntekijän antamaa määritelmää asiakkaan helppoudesta. Työntekijä kuitenkin vastaa määrittelemällä asiakkaan päällekkäyvän sijaan puheliaaksi kieltäen siten kommentoijan ehdotuksen asiakkaan haasteellisuudesta. Tässä esimerkkikeskustelussa helpoksi asiakkaaksi määritetty siis henkilö, jolla ei ole liian haastava tilanne, joka tarvitsee vain neuvoa ja joka on puhelias. Vaikeaksi asiakkaaksi piirtyy tällöin henkilö, jolla on vaikea tilanne, joka vaatii neuvon lisäksi jotakin muuta, joka on hiljainen ja päällekkäyvä.

Työntekijöiden puheenvuoroissa tuli määriteltyä liuta tekijöitä, joiden kautta kategorisoitiin helppoa asiakasta. Samalla työntekijät tulivat kategorisoineeksi vaikeaa asiakasta, vaikka haastavasta asiakkaasta puheenvuoroissa ei suoranaisesti puhuttukaan. Luettavuuden vuoksi olen tiivistänyt tässä luvussa esitetyt helpon ja sen kautta piirtyvän vaikean asiakkaan ominaisuudet taulukkoon 1.

Taulukko 1. Asiakkaan ominaisuudet.

HELPPO ASIAKAS	VAIKEA ASIAKAS
Helppo tilanne	Vaikea tilanne
Ei suutu	Suuttuu
Ei itke	Itkee
Ei päälleikävä	Päälleikävä
Puhelias	Hiljainen
Yhteistyöhaluinen	Yhteistyöhaluton
Prosessoinut ongelmaansa	Ei työstänyt ongelmaansa
Motivoitunut	Motivoitumaton
Tarvitsee ainoastaan neuvoa	Tarvitsee jotakin muutakin kuin vain neuvoa

Taulukosta 1 on hahmotettavissa jonkinlainen ideaali asiakas, joka on yhteistyöhaluinen, puhelias, motivoitunut ja prosessoinut ongelmaansa itsenäisesti. Asiakkaan tilanne on helppo, ja hän tarvitsee työntekijältä ainoastaan neuvoa. Hän ei myöskään näytä suuttumusta tai itke eikä toimi päälleikävästi. Vastaavasti taulukon oikeaan reunaan kirjatuista ominaisuuksista on konstruoitavissa määritelmä vaikeasta asiakkaasta. Helpon asiakkaan ominaisuuksien kautta tulee siis rakennetuksi haastava asiakas. Toisin kuin helppo asiakas, haastava asiakas saattaa itkeä työntekijän edessä, suuttua työntekijälle ja toimia tilanteessa päälleikävästi. Asiakkaan tilanne on vaikea ja hän kaipaa työntekijältä enemmän kuin vain neuvoa. Vaikean asiakkaan ominaisuuksiin lukeutuu myös se, ettei yhteistyöhalukkuutta tai motivaatiota löydy eikä asiakas ole työstänyt ongelmaansa saapuessaan asiakastapaamiseen.

Huomioitavaa on, että vaikka monissa puheenvuoroissa helposta asiakkaasta rakentuikin jonkinlainen ”unelma-asiakas” työntekijälle, ei helppoa asiakasta kaikissa puheenvuoroissa pidetty ainoastaan myönteisenä asiana. Muutamassa puheenvuorossa helppo asiakas näyttäytyi työntekijöille pikemminkin haasteena, jonka vuoksi omaa positiota työntekijänä oli vaikea hahmottaa, ja esimerkiksi työparityöskentelyn nähtiin muodostuvan haittaavaksi tekijäksi helpon asiakkaan kanssa toimittaessa.

5.2.2 Osaava työntekijä

Kun edellisessä kappaleessa keskityin asiakkuuden määrittelyyn, tässä kappaleessa huomio on työntekijässä ja hänen ammattitaidossaan. Eri puheenvuoroissa tuotettiin paljon erilaisia määrittelyksiä sille, mitä sosiaalialan työntekijän ammattitaitoon katsotaan kuuluvan. Luvussa 5.1.2 tarkastelin kohtia, jossa työntekijäyys sidottiin nimenomaisesti maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa

työskentelyyn. Tässä kappaleessa puolestaan keskityn kohtiin, jossa tätä selkeää sidosta ei ole ja ammattitaito määrittyy puheissa pikemminkin yleisenä ammattitaitona. Olen nimennyt tämän kategorian osaavaksi työntekijäksi. Tarkastelen seuraavaksi sitä, miten osaavaa työntekijää rakennetaan.

Vuorovaikutusosaaminen nousi puheissa yhdeksi keskeiseksi osaavan työntekijän määritteeksi. Esimerkiksi esimerkkiotteissa 1 ja 2 puhutaan ilmeiden ja eleiden lämpimyydestä, rauhallisuudesta ja kärsivällisyydestä.

Esimerkkiote 1.

D1: Ja ööö...ilmeet ja eleet oli hyvin lämpimiä, ystävällisiä. Sellaisia, että asiakkaallekin tuli omasta mielestäni sellainen olo, että häntä kuunnellaan ja työntekijät ovat tässä läsnä. Ööö...Äänensävy oli positiivinen ja lempeä. Ja vaikka aluksi oli vähän myös semmonen, että mikä asiakkaan asia tässä oikein on...ei, se ei ollut selkeä pulma, niin silti se ei mennyt semmotiisiksi, että ”sano nyt jo”...

(Yleisöstä naurua)

D1: ...vaan se oli hyvin lempeästi käytiin sitä asiaa. Ja myöskin puheen nopeus oli sellainen sopivan tempoinen, että myös asiakas ja työntekijä tajuaa sen asian.

(Ryhmä 2)

Esimerkkiote 2.

D2: (...) Koin, että tuota se työntekijöiden rauhallisuus ja se kärsivällisyys ja sellainen. Se näky jo katsekontaktista, että nyt tässä kuunnellaan asiakasta, että mitä hänellä on sanottavaa. Ja sit jotenkin sitä, mitä asiakas sano, niin sitä toistettiin ja niin kuin varmistettiin, et ymmärsinhän mä nyt oikein ja tota...Sitten tämmöinen nyökyttelyä ja se, että kuunneltiin loppuun, niin sit se ehkä myös kannusti tätä asiakasta jatkamaan sitä puhetta mitä hän sitten tuotti.

(Ryhmä 3)

Esimerkkiotteessa 1 tarkkailija toteaa, että ilmeiden ja eleiden lämpimyyks kertoivat asiakkaalle työntekijöiden ystävällisyydestä, läsnäolosta ja kuuntelemisesta. Osaavan työntekijän kriteereiksi määrittyy näiden asioiden välittäminen asiakkaalle eleiden ja ilmeiden keinoin. Kiinnostavaa on myös se, että tarkkailija kehuu työntekijöitä siitä, etteivät he hoputtaneet asiakasta, vaikkei asiakkaalla ollut selkeää pulmaa. Samalla puhuja tuo ilmi implisiittisesti sen, että tällaisessa tilanteessa työntekijällä olisi myös mahdollisuus hermostua ja selvän ongelman puuttuminen voi olla työntekijälle haaste. Osaava työntekijä kuitenkin kykenee omien tunteidensa hallintaan ja etenee tilanteessa lempeästi asiakkaan ehdoin. Myös esimerkissä 2 rauhallisuus ja kärsivällisyys määrittyvät osaavan työntekijöiden hyveiksi. Puhuja kertoo sen olevan osoitus siitä, että työntekijät kuuntelevat asiakasta. Kuuntelemisen osoittaminen asiakkaalle nostetaan siis kummassakin otteessa

keskeiseksi määreeksi työntekijän osaamista. Jälkimmäisessä otteessa katsekontaktin ja nyökyttelyn määritellään olevan keinoja, joilla työntekijä voi välittää asiakkaalle tätä läsnäoloa ja kuuntelemista. Kummassakin otteessa mainitaan myös se, että osaava työntekijä varmistaa, että asia on tullut ymmärretyksi puolin ja toisin. Tähän keinoiksi määritellään esimerkiksi puheen sopivan hidas tempo tai toistaminen.

Kuten esimerkkiotteessa 1 työntekijöiden tunteiden hallintaa pidettiin osaavan työntekijän kriteerinä, myös seuraavassa esimerkissä tuodaan esille työntekijän taito hallita epäselvää asiakastilannetta.

Esimerkkiote 3.

E1: *Yep, we were trying to look for the nonverbal communication thing. And I think the whole situation, because it was a little confusing at the beginning...But I think the both workers like reacted pretty well. You were not like shutting down or anything, even though there were a little confusion, but you were still both looking into the customers, clients, eyes and also like smiling and showing emotions. You were both really relaxed. Not like really strict. I think that was like really important to make the client to feel welcome and he is being like listened to. Even though we may have not solved the problem completely, but I think you were both like showing that your embedding, your trying to do your best. I don't know if you have anything to add?*

(Ryhmä 4)

Tarkkailija pitää tärkeänä sitä, miten työntekijät eivät menneet hiljaisiksi, vaan katsoivat asiakasta silmiin, hymyilivät ja näyttivät tunteitaan hieman sekavassa asiakastapaamisessa. Tässäkin puheenvuorossa tuodaan esille mahdollisuus siitä, että hämmentävä tilanne olisi voinut saada työntekijät toimimaan toisella tavalla: hiljentymään, menettämään katsekontaktin, vakavoitumaan ja sulkeutumaan tunteiden näyttämisessä. Tällainen vuorovaikutustoiminta määrittyy puheenvuorossa työntekijän taholta epätoivottavaksi toiminnaksi. Tarkkailija nostaa puheenvuorossaan esille myös sen, että työntekijät olivat tilanteessa rentoja. Tämä hänen mielestään välittää asiakkaalle viestin siitä, että häntä kuunnellaan ja hän on tervetullut. Kuten edellä esimerkkiotteissa 1 ja 2, myös tässä asiakkaan kuuntelemisen osoittaminen määritellään hyvin keskeiseksi tekijäksi osaavaa työntekijyyttä. Mielenkiintoista otteessa on myös tarkkailijan kuvaus siitä, kuinka työntekijöiden on tärkeä näyttää vuorovaikutustilanteessa, että he yrittävät parhaansa. Asiakkaan ongelman ratkaiseminen ei siis yksioikoisesti ole osaavan työntekijän määre, vaan se, että työntekijä osoittaa asiakkaalle syventyvänsä hänen asiaansa ja yrittävänsä tilanteessa parhaansa.

Asiakkaalle tervetulleen ja rennon olon rakentaminen kategorisoidaan myös seuraavissa esimerkkiotteissa osaavan työntekijän määreiksi.

Esimerkkiote 4.

E1: *Jeps, eli me sitten tarkasteltiin sitä sanatonta viestintää. Ja meidän asiakas odotti tuolla odotusaulassa vuoroaan ja työntekijät sitten meni hänet sieltä sitten hakemaan ja heti huomioivat sillä tavalla ja ohjasivat istumaan. Ja tosiaan ei ollut mitään...tai pystyivät puhumaan samalla kielellä, niin siinä ei tullut ongelmia. Ja alusta asti oli semmonen kehonkieli... tavallaan tervetullut olo asiakkaalla.*

(Ryhmä 5)

Esimerkkiote 5.

E1: *Asiakas oli ehkä hieman varautunut aluksi ja sen huomasi siitä, että oli sellainen vakava ilme. Mutta sitten tosi nopeesti työntekijät sai hänet rentoutumaan ja hän hymyili (naurahdus) ja alkoi nojautua myös eteenpäin...*

(Ryhmä 5)

Esimerkin 4 puheenvuorossa tuodaan esille, että työntekijän vuorovaikutusosaamiseen sisältyy se, että asiakas otetaan huomioon alusta alkaen ja että työntekijät ohjaavat tilannetta. Tarkkailija myös korostaa työntekijän kehonkielen tärkeyttä siinä, että asiakkaalla on tervetullut olo tapaamisessa. Esimerkkiotteessa 5 puolestaan mainitaan työntekijöiden tärkeä rooli siinä, että asiakkaalle tulee rentoutunut olo tapaamisessa. Tarkkailija määrittää, että asiakkaan rentoutunutta oloa on mahdollista lukea hänen kehonkielestään. Kuten aiemmissakin puheenvuoroissa, myös esimerkkien 4 ja 5 puheenvuoroissa se, että työntekijä saa luotua vuorovaikutusosaamisellaan asiakkaalle tervetulleen ja rennon olon, on keskeinen osa ammattitaitoa.

Edellä esimerkkiotteissa 1–5 on kuvattu sitä, kuinka vuorovaikutusosaaminen ja kehonkielen käyttäminen ovat sosiaalialan työntekijälle keskeisiä ammatillisia keinoja. Seuraavassa otteessa kehonkielen käyttö tulee kiinnostavalla tavalla kyseenalaistetuksi.

Esimerkkiote 6.

Yleisön kommentti: *Joskus ite oon miettinyt sitä vaan, että kuinka paljon se semmoinen kehonkieli ja semmonen on niiku opeteltua ja opittua. Koska kyllähän niiku sosiaalityönkoulutukseen, minulle ainakin oli just, että opeteltiin näitä tiettyjä maneeereja ja semmosia. Että alkaako ne...ööh...toivon, että ne on semmosia luontasia, ne muuttuu luontaseksi, vaikka ne ois jotenkin opeteltuja. Että ne ei ainakaan näyttäs semmosilta keinotekosilta. Että nojautuu ja tämmöset näin.*

(Ryhmä 5)

Kun edellisissä puheenvuoroissa tietynlainen vuorovaikutusosaaminen ja kehonkielen käyttäminen on nähty pyyteettömästi osaavan työntekijän määreinä, tässä puheenvuorossa asiaa kyseenalaistetaan. Puhuja tekee eronteon sen välille, onko työntekijän kehonkieli luonnollista vai luonnotonta. Kommentoija pohtii sitä, miten se, että maneeereja on opeteltu sosiaalialan

koulutuksessa tekee kehonkielestä mahdollisesti epäaitoa. Samalla ulkoa opeteltu kehonkieli määrittyy negatiiviseksi asiaksi, kun taas luontaisesti syntyvä kehonkieli positiiviseksi. Hän puntaroi myös sitä, voiko opeteltu kehonkieli muuttua ajan myötä luontaiseksi. Luonnollinen ja luonnoton asettuvat puheenvuoroissa vastakkain. Lopuksi puhuja lisää toivovansa, ettei kehonkieli ainakaan näyttäisi keinotekoiselta. Mielenkiintoisesti tärkeimmäksi asiaksi määrittyy näin se, että kehonkieli ei saisi näyttää asiakkaan suuntaan epäaidolta. Osaavan työntekijän kriteeriksi määrittyy puheenvuorossa se, että hänen kehonkielensä tulisi vähintäänkin näyttää luonnollisesta asiakkaan suuntaan ja parasta olisi, jos se olisi aidosti luonnollista.

Vuorovaikutusosaamisen lisäksi osaavaa työntekijyyttä määriteltiin puheenvuoroissa myös tapaamisen ohjaamisen näkökulmasta, kuten seuraavissa esimerkkioitteissa.

Esimerkkiote 7.

E2: Ehkä mä mietin, että jossain kohtaa niitä kysymyksiä tuli työntekijöiltä aika paljon, että oisko pitänyt vähän jättää sellaista aikaa asiakkaalle, et sitten ois ehtinyt ehkä ottaa jonkun semmosen oman asian sieltä vielä... vielä esiin, mihin ei ehkä tullut sitä kysymystä suoraan. Et nyt se olis sellaista, että tuli kysymys ja sitten vastaus. Kysymys ja vastaus. Että oisko pitänyt vähän jättää sellasta tilaa. Et siinä ehkä ne tärkeimmät.

(Ryhmä 5)

Esimerkkiote 8.

E2: Hän oli vaan kohtelias. Mutta muuten joo...siis täähän oli hyvin, ei ollu mikään vaikea asia. Mut että nää on, mihin mä kiinnitin huomioon. Jos asiakas puhuu hyvin vuolaasti, niin kyllä mä uskallan työntekijänä silloin jollakin tavalla ihan keskeyttää ja kysyä, että ”niin että kerrotko lisää, selitätkö mikä tämä niin kun ydinkysymys on”. Koska hän puhu, hän puhu, hän puhu ja sit mä nään teistä, et ne ei ehkä ihan kaikkee ymmärrä, mutta ne ei vaan uskalla keskeyttää.

(Ryhmä 3)

Kun ensimmäisessä esimerkkioitteessa tarkkailijan mielestä asiakkaan omalle kerronnalle olisi voinut jättää enemmän tilaa, jälkimmäisessä otteessa puolestaan tarkkailijan mielestä työntekijöiden olisi ollut syytä ohjata asiakasta enemmän. Esimerkkioitteessa 7 tarkkailija arvioi, että tilan antaminen asiakkaalle olisi voinut mahdollistaa asiakkaalle jonkin uuden asian esille tuomisen. Tarkkailija kuvaa, kuinka tilanne eteni kysymys-vastausparien kautta tuoden näin implisiittisesti esille sen, kuinka tapaamisen kulku oli tiukasti työntekijöiden ohjauksessa työntekijöiden esittäessä kysymyksiä ja asiakkaan antaessa vastauksia. Otteessa 8 puolestaan tarkkailija kuvaa täysin vastakkaista tilannetta, jossa asiakas näyttää ohjaavan tilannetta omalla vapaalla kerronnallaan. Puheenvuorossaan tarkkailija toteaa suoranaisesti, että hän itse olisi työntekijänä toiminut tilanteessa toisella tavalla, jos asiakas olisi puhunut näin vuolaasti. Tarkkailija puhuu uskalluksesta

keskeyttää asiakas. Osaavan työntekijyyden kriteeriksi määrittyy tässä puheenvuorossa rohkeus ottaa tilanne haltuun ja keskeyttää asiakas tarvittaessa kysymyksellä. Työntekijän tehtäväksi määrittyy näin asiakkaan ydinkysymyksen selvittäminen vuorovaikutuksen ohjaamisen kautta. Samalla kummassakin otteessa puhutaan implisiittisesti vallasta ja siitä, kenen (asiakkaan vai työntekijän) ohjauksessa tapaamisen kulku on syytä olla.

Myös seuraavassa esimerkkiotteessa pohditaan työntekijän esittämien kysymysten merkitystä ja työntekijän roolia.

Esimerkkiote 9.

C1: (...) *Että se just että... mitä ite mietin, kun... ensimmäinen tapaaminen eikä mittään aikasempaa niikun tietoo tilanteesta, että miten...miten henkilökohtasia kysymyksiä lähtee kysymään ja millä tavalla ne asettaa? Esimerkiksi just onko parisuhdeväkivaltaa, kun ei tunne, kaks minuuttia suurin piirtein, mutta semmonen kuiteski voi tämmöseen ongelmaan liittyä, niin...Mutta sitten taas se, että minusta se kuuluu sosiaalityöhön ottaa puhheeksi ne semmoset...vaikeet asiat ja tosiaan se, että niihin voi vastata tai olla vastaamatta. Et sehän jää taas niikun sinulle päätettäväksi se. Ja jotenkin justiinsa se semmonen kauheen... luontevaa tai semmosta just se...ja just se, että yhdessä, yhdessä miettii sitä asiaa. Nää nyt tuli ehkä mulla mieleen.*

(Ryhmä 5)

Otteessa työntekijä miettii sitä, miten henkilökohtaisia kysymyksiä on syytä lähteä kysymään ensimmäisessä tapaamisessa ja millä tavoin. Hän päätyy ajatukseen siitä, että sosiaalityöhön kuuluu vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen. Työntekijä jatkaa, että asiakkaalle jää valta määrittää se, vastaako hän vaikeisiin kysymyksiin vai ei. Kuten edellä otteissa 7 ja 8, myös tässä määritellään sitä, miten asiakastapaamista on syytä ohjata, ja samalla puhutaan myös vallan käytöstä. Otteessa 7 puhutaan siitä, miten asiakkaalle olisi hyvä antaa tilaa nostaa esille haluamiansa asioita ja siten valtaa määritellä tapaamisen kulkua. Samoin esimerkissä 9 nostetaan esille asiakkaan oma valta määritellä sitä, vastaako hän esitettyihin kysymyksiin vai ei. Työntekijällä on puolestaan valta siinä, mihin suuntaan hän ohjaa tapaamista ja minkälaisia mahdollisuuksia hän luo asiakkaalle kertoa asioistaan. Osaavan työntekijän kriteeriksi määrittyy tapaamisen kulun hienovarainen ohjaaminen niin, että asiakkaalle asettuu tilaisuuksia kertoa asioistaan.

Edellisissä puheenvuoroissa 1–9 määriteltiin joukko eri tekijöitä, joiden kautta osaava työntekijä rakentui. Samalla kun puheenvuoroissa kategorisoitiin osaavaa työntekijää, vastinparina rakennettiin myös osaamatonta työntekijää, vaikka osaamattomuudesta ei suoranaisesti puhuttukaan. Olen tiivistänyt edellisissä puheenvuoroissa olevia määreitä osaavasta työntekijästä taulukkoon 2. Muodostamalla vastinpareja

puheenvuoroissa esiintyvistä osaavan työntekijän määreistä olen puolestani rakentanut taulukon oikeaan reunaan hahmotelmaa osaamattomasta työntekijästä.

Taulukko 2. Työntekijän ominaisuudet.

OSAAVA TYÖNTEKIJÄ	OSAAMATON TYÖNTEKIJÄ
Rauhallinen	Rauhaton
Kärsivällinen	Kärsimätön
Lempeä	Kova
Läsnä oleva	Poissaoleva
Kuunteleva	Ei kuunteleva
Hallitsee omia tunteitaan	Ei hallitse omia tunteitaan
Näyttää tunteitaan	Ei näytä tunteitaan
Varmistaa, että asia tulee ymmärretyksi	Ei varmista, että asia tulee ymmärretyksi
Otaa katsekontaktin	Ei ota katsekontaktia
Hymyilee	On vakava
Osoittaa asiakkaalle yrittävänsä parhaansa	Ei osoita asiakkaalle yrittävänsä parastansa
Tekee asiakkaalle tervetulleen olon	Ei tee asiakkaalle tervetullutta oloa
Auttaa asiakasta rentoutumaan	Ei auta asiakasta rentoutumaan
Luonnollinen, aito kehonkieli	Luonnoton, ulkoa opeteltu kehonkieli
Antaa tilaa asiakkaan omalle kerronnalle	Ei anna tilaa asiakkaan omalle kerronnalle
Ohjaa rohkeasti asiakasta	Ei uskalla ohjata asiakasta
Kysyy vaikeita asioita	Ei kysy vaikeita asioita

Taulukon vasenta reunaa lukiessa muodostuu kuva osaavasta työntekijästä, joka on rauhallinen, läsnä oleva ja lempeä. Osaava työntekijä tietää, miten osoittaa asiakkaalle kuuntelevansa tätä. Hän niin ikään osaa hallita tunteitaan ja samalla näyttää niitä sopivissa kohdin. Hymyilemistä ja katsekontaktia pidetään osaavan työntekijän tärkeinä vuorovaikutuskeinoina. Osaava työntekijä tekee asiakkaalle tervetulleen olon, auttaa asiakasta rentoutumaan, osoittaa yrittävänsä tilanteessa parhaansa ja varmistaa, että asia on tullut oikein ymmärretyksi. Parasta on, että hänen kehonkielensä välittyy asiakkaan suuntaan aitona. Osaavalla työntekijällä on tapaamisen kulku hallinnassa: hän uskaltaa ohjata asiakasta rohkeasti ja antaa myös tarpeellisen määrän tilaa asiakkaan omalle kerronnalle. Lisäksi osaavan työntekijän kuuluu uskaltaa kysyä asiakkaalta hankaliakin kysymyksiä.

Osaavan työntekijän ominaisuuksien kautta muodostuu kuva osaamattomasta työntekijästä. Taulukon oikeaa reunaa lukiessa piirtyy kuva työntekijästä, joka on rauhaton, kärsimätön ja kova. Hän on poissaoleva eikä kuuntele asiakasta. Tunteitaan osaamaton työntekijä ei osaa hallita eikä näyttää. Osaamattomuuden määreiksi määritetty vakavuus ja huono katsekontakti. Työntekijä ei myöskään tee asiakkaalle tervetullutta oloa, auta häntä rentoutumaan, osoita yrittävänsä ymmärtää asiakasta tai varmistele, onko asia tullut ymmärretyksi puolin ja toisin. Osaamattoman työntekijän kehonkieli välittyy asiakkaalle epäaitona ja keinotekoisena.

Tapaamisen kulku ei myöskään ole työntekijän kontrollissa: hän ei uskalla ohjata asiakasta tai antaa tilaa asiakkaan omalle kerronnalle. Lisäksi työntekijältä puuttuu rohkeus kysyä vaikeita kysymyksiä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Tutkielmani on rakentunut kahden kysymyksen äärelle siitä, miten maahanmuuttaja-asiakkuutta ja sen vastinparia maahanmuuttotyön työntekijyyttä sosiaalialalla käsitteellistetään. Tutkimusotettani on määrittänyt olennaisesti aineistolähtöisyys. Aineistonani on toiminut sosiaali- ja terveysalan täydennyskoulutuksessa nauhoitetut ryhmäkeskustelut, joissa osallistujat reflektoivat maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän kohtaamisharjoitusta asiakkaan, työntekijän ja tarkkailijoiden rooleista käsin.

Olen tarkastellut valmista aineistoani sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksestä käsin kategorianalyysia hyödyntäen. Näihin perusteisiin nojaten kiinnostukseni on kohdentunut siihen, miten nämä institutionaaliset kategoriat, asiakkuus ja työntekijäisyys sosiaalipalveluissa, rakentuvat ja millaista toimijuutta puhetavat tuottavat. Näihin lähtökohtiin pohjaten paikansin ryhmäkeskusteluista kaksi eri asiakkuutta, maahanmuuttaja-asiakkaan ja helpon asiakkaan, ja kaksi eri työntekijyyttä, maahanmuuttotyön työntekijän ja osaavan työntekijän. Ensimmäinen asiakkuus-työntekijäisyysvastinpari pohjautui vahvasti kohtaamisen maahanmuuttokontekstiin. Toinen asiakkuus-työntekijäisyysvastinpari puolestaan rakentui yleisen asiakkuus-työntekijäisyyskategorisoinnin varaan ilman selvää maahanmuuttosidonnaisuutta. Tässä viimeisessä luvussa tarkastelen tarkemmin näitä kategorioita ja niiden merkitystä laajemmassa kontekstissa.

Kokonaisuudessaan tämän luvun tarkoitus on koota yhteen edellisissä luvuissa esittelemiäni ajatuksia. Ensin keskityn tärkeimpään eli tutkimuskysymyksiini vastaamiseen ja tutkimustulosteni yhteenvetoon (luvut 6.1 ja 6.2). Samalla pohdin, miten aineistostani paikantamani määritelmät resonoivat aiempien tutkimusten kanssa. Sen jälkeen tarkastelen työntekijältä odotettua osaamista tutkimustulosteni valossa (luku 6.3). Lopuksi pysähdyn hetkeksi pohtimaan tutkimukseni merkitystä (luku 6.4).

6.1 Pohdintaa erityisestä maahanmuuttajuudesta

Pureudun ensin *erityinen maahanmuuttajuus* -kategoriaan. Tässä luvussa pohdin muun muassa sitä, miten aineistostani rakentamat maahanmuuttaja-asiakkaan ja maahanmuuttotyön työntekijän kuvaukset ovat tunnistettavissa aiemmista tutkimuksista ja minkälaisiin laajempiin kysymyksiin

määritelmät ovat sidoksissa. Sen lisäksi käsittelen keskeistä kysymystä siitä, miten asiakkuuden ja työntekijöiden kuvaukset kohtaavat toisensa.

Ensimmäisessä muodostamassani kategoriassa *erityinen maahanmuuttajuus maahanmuuttaja-asiakkaista* muodostettiin spesifiä asiakasryhmää. Asiakkailla oli erityisiä maahanmuuttotatukseen sidonnaisia tarpeita tai piirteitä, jotka leimasivat heidän asiakkuuttaan sosiaalipalveluissa.

Erityisyyttä oli rakentamassa keskeisesti se, että suomalainen palvelujärjestelmä näyttäytyi maahanmuuttajalle vieraana. Samalla järjestelmä esiintyi myös joustamattomana mukautumaan asiakkuuden erityispiirteisiin, kuten esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidon puutteellisuuteen tai liian lyhyeen koulutushistoriaan.

Erityinen maahanmuuttajuus -kategorian alla *maahanmuuttotyön työntekijyyttä* puolestaan rakennettiin sidostamalla asiakkaan erityisyyttä muun muassa hänen erilaiseen kulttuuritaustansa ja kieleen. Erityisesti juuri kielen rooli nostettiin vahvasti esille vuorovaikutussuhteessa. Keskustelussa nostettiin esiin sitä, miten ja milloin tulkin käyttö asiakassuhteessa on tarpeen. Työntekijän roolista rakennettiin erityistä tässä kontekstissa sitomalla siihen valtaa ja velvollisuutta määrittää sitä, milloin yhteinen ymmärrys on riittävää asiakassuhteessa.

Näistä maahanmuuttaja-asiakkaaseen ja maahanmuuttotyön työntekijyyden liitetystä ominaisuuksista on tunnistettavissa yhtymäkohtia aiempien tutkimusten tuloksiin. Esimerkiksi aineistostani paikantamani puhe maahanmuuttaja-asiakkuuden erityisyydestä on tunnistettavissa myös Malinin ja Aniksen (2013) kuvaamista maahanmuuttaja-asiakkuuteen liitetystä piirteistä. He puhuvat esimerkiksi siitä, miten sosiaalipalveluiden idea ja käytännöt voivat tuntua maahantulijoista lähtökohtaisesti hyvin vierailta. Samoin he tuovat esille havainnon siitä, miten riittävä luku- ja kirjoitustaito on edellytys sille, että maahanmuuttaja pystyy toimimaan itsenäisesti suomalaisessa yhteiskunnassa. (Mt. 143, 156–157.)

Oman aineistoni perusteella stereotyyppiseltä maahanmuuttaja-asiakkaalta määriteltiin puuttuvan juuri näitä resursseja, ja tähän rooliin identifioitumista myös vastustettiin. Yhteiskunnassamme pärjäämiseen vaadituiksi taidoksi määrittäytyivät sujuva luku- ja kirjoitustaito, riittävä koulutustausta ja kyky käyttää tietotekniikkaa. Paikantamassani puheessa tuotiin esille myös se, kuinka suomalainen palvelujärjestelmä näyttäytyi maahanmuuttaja-asiakkaalle vieraana ja kuinka hän haki kohtaamaltaan työntekijältä lisää opastusta sen koukeroissa toimiseen.

Tunnistamani maahanmuuttotyön työntekijyyteen liitetty puhe kielen ja ymmärtämisen merkityksestä on puolestaan linjassa Hammar-Suutarin (2009) tutkimustulosten kanssa. Hänen

tutkimuksessaan kieleen ja kielelliseen ymmärtämiseen liittyvät haasteet ja epävarmuus nousivat viranomaisten määritelmässä keskeisiksi monikulttuurisia kohtaamisia vaikeuttaviksi tekijöiksi. Hammar-Suutarin (2009, 223–224) haastattelemat viranomaiset pitivät riittävänä sitä, että asiakas pystyi kommunikoimaan asiointikielellä sen verran, että asiakaspalvelutilanne saatiin hoidettua. Asiakkaiden näkökulmasta esille nousi puolestaan syvällisemmän ymmärryksen merkitys ja pitkäkestoisempi tulkin tarve (mt., 223–224).

Toisin kuin Hammar-Suutarin (2009) tutkimuksessaan tekemissä havainnoissa, omassa tutkielmassani puhetta syvällisemmän ymmärtämisen merkityksestä kohtaamisessa tuottivat kuitenkin myös työntekijät itse. Omassa aineistossani puhe kytkeytyi paljon sen ympärille, minkä ajateltiin olevan riittävää ymmärtämistä tilanteessa ja milloin tulkin läsnäolo koettiin tarpeelliseksi. Huomionarvoista on, että tulkin käyttämisen ei myöskään yksiselitteisesti ajateltu syventävän yhteistä ymmärrystä, vaan siinä nähtiin myös negatiivisia piirteitä. Yhdenmukaista linjaa siitä, milloin ymmärtämisen kriteerit täyttyvät ja millä ehdoin ei tuntunut keskustelusta löytyvän.

Puhe kielestä nostaa mielenkiintoisella tavalla näkyville institutionaalisessa suhteessa väistämättä läsnä olevan valtautottavuuden (ks. Jokinen 2016, 141). Ensinnäkin ymmärtämisen kriteereiden määrittelyn kautta tuotiin esille sitä, miten kohtaamisen osapuolilla voi olla erilaiset käsitykset siitä, milloin riittävä yhteisymmärrys on syntynyt. Toiseksi puheessa otettiin samalla kantaa siihen, kenen näkökulmasta ymmärtämistä ensisijaisesti määriteltiin: asiakkaan, työntekijän vai yhteisesti kummankin. Se, kumman arviolle annetaan ensisijainen arvo, kertoo myös institutionaaliin rooleihin sidotuista valtasuhteista. (Ks. Jokinen, Suoninen & Wahlström 2000, 17.)

Ymmärtämisen määrittely koskettaa merkittävästi asiakkaan oikeuksien toteutumista. Jaana Vuori (2013, 154) toteaa, että tulkeilla on keskeinen rooli asiakkaan täyden kansalaisuuden toteutumisessa. Samalla on myös huomioitava, kuten edellä toin esille, ettei tulkin paikalle kutsuminen ole aina suoraviivaista, sillä asiakas voi myös vastustaa tulkin käyttämistä. Tulkin läsnäolon itsessään ei siis voi ajatella olevan yksiselitteinen tae asiakkaan oikeuksien ja täyden kansalaisuuden toteutumiselle. Monikulttuurisessa asiakaskohtaamisessa onkin pohdittava siitä, kenen määrittelyvallan alla tulkin käyttäminen on ja kenen oikeudet tällöin toteutuvat. Kuten Arja Jokinen, Eero Suoninen ja Jarl Wahlström (2000, 17) painottavat, asiakas-työntekijävuorovaikutuksessa asiakas ei ole vain toimenpiteiden objekti vaan prosessin osanottaja.

Tästä näkökulmasta on kiinnostavaa pysähtyä pohtimaan myös sitä, kuinka määritelmät maahanmuuttaja-asiakkuudesta ja maahanmuuttotyön työntekijyydestä itse asiassa kohtaavat

toisensa. Merkillepantavaa on, että puhe maahanmuuttaja-asiakkaan kohdalla limittyi pitkälti suomalaisen palvelujärjestelmän tuntemukseen ja siinä toimimisen vaateisiin, kuten tietotekniseen osaamiseen ja luku- ja kirjoitustaidon hallintaan. Maahanmuuttotyön työntekijyyden kohdalla taas keskustelussa korostui vahvasti kielen rooli ymmärryksen mahdollistajana ja osaltaan myös erilaisten kulttuuritaustojen huomioimisen kyky. Kummassakin kategoriassa korostui siis ajatus ja toive yhteisen ymmärryksen jakamisesta, mutta niiden fokus tuntui olevan eri.

Asiakkuuden kohdalla keskiöön nousi ajatus siitä, että maahanmuuttajan toiveena olisi saavuttaa työntekijän avustuksella ymmärrys suomalaisesta palvelujärjestelmästä. Näin asiakas pystyisi itse aktiivisesti integroitumaan osaksi yhteiskunnan järjestelmiä. Työntekijyyden kohdalla puolestaan korostui ennemminkin tässä ja nyt -vuorovaikutustilanteessa jaettu yhteisymmärrys sekä jonkinlainen sensitiivisyys kulttuurista erilaisuutta kohtaan. Maahanmuuttoon mahdollisesti liittyvien sosiaalisten ongelmien tunnistaminen ja maahanmuuttajan oikeudellinen asema suomalaisessa yhteiskunnassa eivät tulleet esille työntekijyyden määritelmässä. Tämä on mielenkiintoista, koska maahanmuuttaja-asiakkuuden määritelmässä näitä ongelmia nostettiin esille. Ylipäätään maahanmuuttaja-asiakkuutta määriteltäessä palvelujärjestelmästä tuotettiin kuvaa jähmeänä kokonaisuutena, josta ei tuntunut löytyvän joustovaraa asiakkaiden erilaisille tilanteille. Samalla nostettiin esille maahanmuuttajan oma aktiivisuus tilanteen muuttajana ja työntekijän toimijuus yhteiskunnallisena vaikuttajana ja epäkohtien tunnistajana jätettiin varjoon.

Näitä tulkintoja tehtäessä on toki otettava huomioon aineistoni reunaehdot, eikä aineiston suppeuden vuoksi ole mahdollista tehdä kovin yleistäviä päätelmiä. Aineistoni luonne purkukeskusteluna ja keskusteluiden taustalla ollut kysymyspohja olivat osaltaan ohjaamassa keskustelua tiettyyn suuntaan (ks. lukua 4.2). Asiakaskohtaamisharjoituksessa huomiota suunnattiin tarkkailutehtävien kautta paljon juuri vuorovaikutuksen tarkastelemiseen, ja samoin purkukeskustelussa näille huomioille annettiin paljon sijaa. Toisaalta nämä reunaehdot huomioiden ajattelen, että osittain myös vapaasti soljuvassa purkukeskustelussa tarjoutui kuitenkin mahdollisuuksia tarttua maahanmuuttaja-asiakkuuteen liitettyihin rakenteellisiin epäkohtiin työntekijyyden näkökulmasta käsin.⁹ Niihin ei keskustelussa kuitenkaan tartuttu.

⁹ Kuten Nikander (2010, 254) huomauttaa, olennaista aineiston analysoinnissa on se, miten sosiaalista todellisuutta kuvataan yhdessä. Esimerkiksi haastattelijan kysymykset nähdään tällöin osana aineistoa ja kiinnostuksen kohteena on myös se, miten osallistujat ottavat vastaan haastattelijan tarjoamia kategorioita. Kategoria-analyysissa huomio kiinnittyy siihen, miten kaikki keskustelijat yhdessä rakentavat jäsennystä aiheesta. (Mt., 242, 254–255.)

Voisiko keskustelussa siis olla tunnistettavissa myös piirteitä Hiitolan, Aniksen ja Turtiaisen (2017, 9) esille nostamasta sosiaalityön universaaliusperiaatteeseen nojaavasta puheesta, jossa maahantulijoiden odotetaan integroituvan yhteiskuntaan eikä vähemmistöjen erityistilanteita osata huomioida? Esimerkiksi aineistossa paikantamani puhe virallisen järjestelmän joustamattomuudesta ja maahanmuuttajan oman aktiivisuuden korostamisesta tuottavat ajatusta siitä, miten suomalaiseen yhteiskuntaan ja sen järjestelmiin mukautuminen jää maahantulijan oman aktiivisuuden varaan. Tällainen puhe on samalla linjassa niiden havaintojen kanssa, etteivät työntekijät välttämättä osaa tunnistaa rakenteellisia ja syrjiviä epäkohtia työssään (ks. Anis 2008; Eliassi 2017; Hammar-Suutari 2009; Hiitola, Anis & Turtiainen 2017; Križ & Skivenes 2010). Näiden huomioiden esille nostaminen on myös oleellista, kun niitä suhteuttaa OECD:n raportissa annettuihin huomautuksiin. Niiden mukaan Suomen tulisi huolehtia paremmin siitä, etteivät maahanmuuttajat putoa järjestelmästä. (OECD 5.9.2018.) Näihin kysymyksiin olisi kiinnostavaa paneutua jatkotutkimuksessa laajemman aineiston kera.

Kaikkiaan *erityinen maahanmuuttajuus* -kategorian lähempi tarkastelu on tuonut esille sen, minkälaisia näkyviä ja näkymättömiä rooliodotuksia niin maahanmuuttaja-asiakkaalle kuin maahanmuuttotyön työntekijälle auttamissuhteessa muodostetaan. Samalla näkyville on tullut se, kuinka nämä roolit ovat sidottuja valtasuhteisiin ja kuinka puheessa mahdollisesti uusinnetaan tietynlaista kuvaa sosiaalityön universaaliusperiaatteesta ja jätetään huomioimatta maahanmuuttajien asemaan liittyvät rakenteelliset epäkohdat. Määritelmien taustalla vallitsevien näkymättömien valtasuhteiden ja periaatteiden esille tuominen on tärkeää, jotta ne osataan tunnistaa ja niihin voidaan tietoisesti puuttua.

6.2 Pohdintaa yleisestä asiakkuudesta ja työntekijyydestä

Tässä luvussa huomion saa toinen paikantamani pääkategoria *yleinen asiakkuus ja työntekijyys*. Kuten edellä, myös tämän kategorian kohdalla pysähdyn ensin tarkastelemaan sitä, miten paikantamani asiakkuuden ja työntekijyyden kuvaukset ovat tunnistettavissa aiempien tutkimusten kuvauksista ja minkälaisiin laajempiin kysymyksiin nämä määritelmät ovat sidoksissa. Keskeisen sijan luvussa saa myös pohdinta siitä, minkälaista moraalista järjestystä nämä kuvaukset kantavat sisällään.

Toisen pääkategorian *yleinen asiakkuus ja työntekijyys* alle paikansin asiakkuuden kuvauksen, jonka nimesin *helpoksi asiakkaaksi*. Tätä asiakkuutta määritti yhteistyöhaluisuus, puheliaisuus,

motivoituneisuus ja se, että asiakas oli prosessoinut ongelmaansa itsenäisesti. Työntekijältä asiakas tarvitsi ainoastaan neuvoa helppoon tilanteeseensa. Helppo asiakas käyttäytyi hillitysti – ei itkenyt, näyttänyt suuttumustaan tai ollut päällekkäyvä. Samalla puheessa helposta asiakkaasta tultiin tuottaneeksi helpon asiakkaan vastinpari *vaikea asiakas*, joka omasi täysin päinvastaiset ominaisuudet. (Ks. taulukkoa 1.)

Vastinparina yleiselle asiakkuudelle jäsensin aineistostani yleisen työntekijyyden määritelmän, jonka nimesin *osaavaksi työntekijäksi*. Osaavaa työntekijyyttä määrittivät sellaiset piirteet, kuten tunteiden hallittu näyttäminen, rauhallisuus, lempeys sekä läsnä olemisen ja kuuntelemisen taito. Osaavan työntekijän vuorovaikutuskeinoiksi hahmottui hymy, katsekontakti ja aito kehonkieli. Asiakkaalle työntekijä teki tervetulleen ja rentoutuneen olon, ja hän osoitti asiakkaalle tekevänsä parhaansa tilanteessa. Osaavaa työntekijää määritti myös se, että hänellä oli tapaamisen kulku hallinnassa. Samalla kun työntekijä uskalsi ohjata asiakasta, antoi hän myös tilaa asiakkaan omalle kerronnalle. Myös haastavien kysymysten kysyminen määritti osaavaa työntekijää. Kategorian vastakohdaksi rakentui *osaamaton työntekijä*. (Ks. taulukkoa 2.)

Kuten luvussa 3.2 esitin, institutionaalinen vuorovaikutus on sidottu erityisiin identiteettikategorioihin (esimerkiksi asiakas-sosiaalityöntekijä), joihin liittyy tiettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia. Instituutiot tuottavat myös omanlaistaan moraalista järjestystä, jossa määritellään, mikä on hyväksyttävää ja mikä paheksuttavaa kyseisessä kontekstissa. (Jokinen 2012, 231, 248, 255.) Niin helpon asiakkaan kuin osaavan työntekijän määritelmistä on suoraan luettavissa se, minkä ajatellaan olevan toivottavaa ja minkä ei-toivottavaa toimintaa asiakkaalta ja työntekijältä tässä kuvitteellisessa institutionaalisessa kontekstissa, jossa maahanmuuttaja-asiakas kohtaa sosiaalialan työntekijän. Huomioitavaa on, että vaikka harjoitus oli sijoitettu maahanmuuttokontekstiin, tuottivat keskustelijat tästä huolimatta puhetta yleisestä asiakkuudesta ja työntekijyydestä ilman maahanmuuttosidonnaisuutta toisin kuin edellisessä *erityinen maahanmuuttajuus* -kategoriassa. Tässä kategoriassa tuotettu puhe kertoo näin ollen siitä, minkälaisia asioita ylittäänsä sosiaalipalveluissa nähdään työstettävän.

Kun helpon asiakkaan kuvauksia tarkastellaan tarkemmin aiempien tutkimusten valossa, voidaan asiakkaan ominaisuuksista tunnistaa samoja piirteitä, joita Juhila (2003) havaitsi tutkiessaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä keskustelua. Tutkimuksessaan Juhila (2003, 93) tunnistoi keskustelusta hyvän asiakkaan piirteiksi muun muassa sen, että asiakas hyväksyy tarvitsevansa ammattilaisen apua, hänellä on hyvä motivaatio avun vastaanottamiseen ja hän pitää sosiaalityöntekijän neuvoja kompetentteina. Nämä piirteet ovat suoraan ja epäsuorasti luettavissa

myös helpon asiakkaan kuvauksista. Myös helppoa asiakasta määrittivät motivoituneisuus ja neuvon pyytäminen. Yhteistyöhalukkuus puolestaan korostui helpon asiakkuuden kuvauksista erityisesti siinä, miten asiakkaan määriteltiin käyttäytyvän vuorovaikutustilanteessa: hillitysti ja tunteita säädellen.

Kuten Juhila (2003, 93) toteaa, käänteinen lista hyvän asiakkaan ominaisuuksista on rakentamassa käsitystämme ”pahasta” asiakkaasta. Samalla tavoin puhe helposta asiakkuudesta nostaa esille sen, minkälaisia vaikeita asiakkaita sosiaalipalveluissa saatetaan kohdata. Vaikean asiakkaan vahvasta läsnäolosta oman tutkimukseni kontekstissa kertoo jotakin myös se, että joissakin puheenvuoroissa työntekijän roolia sidottiin nimenomaisesti asiakkaan vaikeuteen. Jotkut työntekijät arvioivat asiakkaan olevan ”liiankin helppo” perustellen asiaa sillä, etteivät he tällöin tuntuneet löytävän omaa työntekijän asemaansa kohtaamisessa.

Huomio siitä, etteivät kaikki työntekijät yksioikoisesti pitäneet helppoa asiakasta niin sanottuna unelma-asiakkaana, on keskeinen. Juhilan (2003, 94) mukaan se, että sosiaalityössä siirryttäisiin todelliseen asiakaskeskeisyyteen, vaatisi nimenomaisesti sitä, että myös ”pahan” asiakkaan piirteet hyväksyttäisiin osaksi asiakkaan roolia. Ylipäättään se, että ei-hierarkkisia, argumentatiivisia ja erimielisiä keskusteluita asiakkaan ja työntekijän välillä ylistettäisiin, voisi johtaa toisenlaiseen asiakkuuden ja työntekijyyden roolien käsitteellistämiseen (mt., 94–95). Oman aineistoni puheissa liian helposta asiakkaasta on tunnistettavissa tällaista orientaatiota asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen käsitteellistämisestä. Puheessa liian helposta asiakkaasta työntekijän ammatillinen asema saa merkityksensä nimenomaan haastavan, ei helpon, asiakkaan kanssa työskentelystä.

Siirryttäessä asiakkuuden piirteiden tarkastelusta työntekijyyden ominaisuuksien tarkempaan tutkimiseen on osaavan työntekijän määritelmistä puolestaan selvästi tunnistettavissa se, minkälainen käytös on ammatilliselta toivottavaa ja minkälainen ei.¹⁰ Osaavan työntekijän ominaisuudet ovat esimerkiksi paikannettavissa Heinosen ja Spearmanin (2006, 127) listaamista tekijöistä, joilla he arvioivat olevan merkitystä asiakassuhteen luomisessa (ks. taulukkoa 2).

¹⁰ Samalla tavoin kuin puhe helposta asiakkaasta määrittää vaikeaa asiakasta, niin osaava työntekijä piirtää kuvaa osaamattomasta työntekijästä. Vaikea asiakas ja osaamaton työntekijä eivät kuitenkaan ole yhteismitallisia käsitteitä. Vaikean asiakkaan olemassaolon voi ajatella olevan hyväksyttävämpää kuin osaamattoman työntekijyyden. Tästä kertovat aineistostani paikantamani puheet ”liian helposta” asiakkaasta ja oman ammatillisen roolin löytämisen vaikeudesta tällaisen asiakkaan kohdalla. Osaamattoman työntekijän kohdalla hyväksyvää puhetta ei tuotettu. Työntekijän ammattiroolia on keskustelussa rakentamassa yhtä lailla vaikeiden kuin helppojen asiakkaiden kanssa työskentely. Asiakkaan roolin ei voi puolestaan nähdä saavan samanlaista merkitystä osaamattoman työntekijän kanssa työskentelystä.

Heinonen ja Spearman (2006, 127) nostavat esille muun muassa huolenpidon ja välittämisen, empatian ja rehellisyyden, kontekstin ja rakenteen sekä auktoriteetin ja vallan keskeisiksi suhteen luomista edesauttaviksi tekijöiksi. Aineistostani paikantamani osaavan työntekijän kohdalla puhuttiin samoista asioista käsitteillä läsnä oleminen, lempeys, kehonkielen aitous ja tapaamisen kulun hallinta. Läsnä olemisen, lempeyden ja aidon kehonkielen voi tulkita olevan työntekijän keinoja osoittaa empatiaa, huolenpitoa, välittämistä ja rehellisyyttä. Tapaamisen kulun hallitsemisen puolestaan voi ajatella välittävän asiakkaalle informaatiota vallasta ja kontrollista sekä rakentavan tilanteen kontekstia ja rakennetta. Aineistostani löytämissäni puhetavoissa siis toistettiin ja ylläpidettiin näitä hyvän työntekijän määreitä.

Osaavassa työntekijässä oli tunnistettavissa selvästi myös haastattelu- ja kerrontaformaatin läsnäolo. Jokinen (2017) nosti ne esille omassa tutkimuksessaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen jäsentäjinä (ks. lukua 2.2). Haastatteluformaatissa sosiaalityöntekijän tehtäväksi määrittyy tilanteen päämäärätietoinen eteenpäin vieminen kysymys-vastausparin keinoin. Kerrontaformaatissa puolestaan työntekijän rooliksi muotoutuu empaattinen kuuntelija, joka antaa asiakkaan omalle kerronnalle ja tunteille paljon tilaa ja joka non-verbaalisilla keinoin ilmaisee kuuntelevansa asiakasta. (Mt., 201, 204.) Nämä formaatit ovat suoraan luettavissa osaavan työntekijän ominaisuuksista. Esimerkiksi osaavan työntekijän piirteisiin lukeutui tilanteen kulun hallitseminen ja asiakkaan rohkea ohjaaminen, ja niiden lisäksi osaavan työntekijän määritelmässä korostui non-verbaalisen viestinnän merkitys, tilan antaminen asiakkaan omalle kerronnalle ja aidon kuuntelemisen osoittaminen.

Haastattelu- ja kerrontaformaatin avulla sosiaalityöntekijän nähdään toteuttavan ammatillista päämääräänsä tilannekartoittajana ja ylläpitävän sosiaalityön ammattieettisiä lähtökohtia (Jokinen 2017, 204–205). Näiden lisäksi Jokinen (2017, 205) nostaa esille tiedonjako- ja neuvontaformaatit, joita hän ei sosiaalityönopiskelijoiden puheista paikantanut, mutta jotka on aiemmissa tutkimuksissa tunnistettu osaksi sosiaalityön ja sitä lähellä olevien auttamisammattien vuorovaikutusta (ks. Juhila 2003, 83). Kuten Jokinen (2017, 205) tiivistää, näissä formaateissa työntekijä toimii tiedonantajana tai hänen rooliinsa kuuluu antaa suora tai epäsuora neuvo asiakkaalle. Asiakas puolestaan asettuu joko myönteisesti tai vastahankaisesti tähän tiedon tai neuvon vastaanottajan rooliin (mt., 205). Omasta aineistostani tämä neuvontaformaatti oli selvästi hahmotettavissa. Tiedonjako- tai neuvontaformaattia ei ole suoraan paikannettavissa osaavan työntekijän kriteereistä, mutta tarkasteltaessa lähemmin niin helpon asiakkaan ominaisuuksia kuin maahanmuuttaja-asiakkaan ominaisuuksia on neuvontaformaatti tunnistettavissa kummastakin asiakkuuden kuvauksesta.

Helpon asiakkaan piirteisiin lukeutui juuri neuvon myönteinen vastaanottaminen ja maahanmuuttaja-asiakkaan ominaisuuksia kuvasi keskeisesti se, että hän etsi työntekijältä lisää tietoa suomalaisesta palvelujärjestelmästä.

Jokisen (2017, 205) aineistossa tiedonjako- tai neuvontaformaattia ei ollut tunnistettavissa. Hän arvioi formaattien puuttumisen liittyvän siihen, että hänen aineistonsa koostui sosiaalityön alkuvaiheen opiskelijoiden palautekeskusteluista ja itsereflektioista. Neuvontaformaatin tunnistettavuus omassa aineistossani voikin selittyä sillä, että keskusteluissa oli äänessä enimmäkseen jo sosiaali- ja työskenteleviä työntekijöitä. Ylipäättään suhteutettaessa omasta aineistostani tekemiäni havaintoja edellä mainittuihin professionaalisuuden määreisiin, on huomioitava se, että sosiaalityöntekijöiden lisäksi aineistoni suurimman ryhmän muodostivat sosiaali- ja palveluohjaajat.¹¹ Jokinen (2017) tarkasteli omassa tutkimuksessaan sosiaalityön opiskelijoiden jäsenyyksiä ja Heinonen ja Spearman (2006) käsittelivät nimenomaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta. Nämä havainnot kertovatkin jotain siitä, etteivät edellä mainitut jäsenyykset asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisistä suhteista välttämättä rajoitu ainoastaan sosiaalityön professioon, vaan ovat myös laajemmin tunnistettavia sosiaalialan auttamissuhteen määrittelijöitä. Jatkotutkimuksessa olisikin mielenkiintoista paneutua tarkemmin kysymykseen siitä, minkälaisia eroja ja yhtäläisyyksiä sosiaalialan eri ammattiryhmien jäsenyyksistä on mahdollisesti löydettävissä.

Sosiaalipalveluissa läsnä olevien rooliodotusten yksityiskohtaisen perkaamisen avulla on mahdollista reflektoida vuorovaikutussuhteessa läsnä olevia näkyviä ja näkymättömiä odotuksia ja niiden vaikutuksia auttamissuhteeseen. *Yleinen asiakkuus ja työntekijäisyys* -kategorian lähempi tarkastelu on esimerkiksi osoittanut sen, miten asiakkaan ja työntekijän rooleihin sidotaan valtava määrä hienovaraista non-verbaalista viestintää, jonka keinoin rakennetaan asiakkuutta ja työntekijyyttä. Lisäksi se, miten tunnistettavissa helpon asiakkaan ja osaavan työntekijän ominaisuudet ovat aiempien tutkimusten asiakkuuden ja työntekijyyden määritelmistä, kertoo jotakin siitä, miten vahvasti nämä roolit ovat juurtuneet instituutioiden kulttuureihin.

¹¹ Omalaatuisen aineistostani on tehnyt myös se, että myös asiakkaat olivat mukana keskustelussa. Heidän osallistumisensa oli kuitenkin niukkasanaisempaa kuin työntekijöiden, joten aineisto ei mahdollistanut heidän puheenvuorojensa erillistä tarkastelua.

6.3 Työntekijältä odotettu osaaminen

Sosiaaliset instituutiot tulevat ylläpidetyiksi arkisissa käytännöissä. Niissä kategorisoidaan sitä, kenen kanssa toimitaan, minkälaisia asioita instituutiossa työstetään ja mitä tehtävää instituutio toteuttaa. (Jokinen 2012, 227, 229.) *Erityisen maahanmuuttajuuden ja yleisen asiakkuuden ja työntekijyyden* -kategorioiden lähempi tarkastelu onkin tuonut näkyville sen, minkälaista osaamista työntekijältä ajatellaan vaadittavan ja minkälaisia asiakkuuksia sosiaalipalveluissa ajatellaan ylipäättänsä kohdattavan. Nämä paikantamani kategoriat eivät ole toisiaan poissulkevia käsitteellistyskäsitteitä asiakas-työntekijäsuhteesta vaan pikemminkin rinnakkaisia ja samanaikaisesti läsnä olevia tapoja määrittää auttamissuhdetta. Samalla kategorioista on tunnistettavissa myös päällekkäisyyksiä, kuten esimerkiksi neuvontaformaatin läsnäolo kummankin asiakkuuden määritelmässä osoitti. Asiakkaiden ja työntekijän kuvausten kautta on samalla ylläpidetty, muokattu ja uusinnettu näitä sosiaalisia instituutioita (ks. Jokinen, Suoninen & Wahlström 2000, 16–18).

Teen seuraavaksi lyhyen yhteenvedon siitä, minkälaisia maahanmuuttajuuteen liittyviä osaamisen ja toimijuuden kriteereitä ammattilaiselle keskustelussa rakennettiin. Tutkimukseni tulokset ottavat tältä osin osaa keskusteluun siitä, minkälaista maahanmuuttotyön kompetenssia työntekijän ajatellaan tarvitsevan. Kuten luvussa 2.4 totesin, monikulttuurisuusosaaminen on saanut erilaisia merkityksiä eri tutkimuksissa. Toisissa se on nähty omana erityisalueenaan ja toisissa taas osana ammattilaisten perustaitoja (Metteri ym. 2016, 93). Oman analyysini tuloksista nämä molemmat jäsennystavat nousevat esille. Toisaalta puheenvuoroissa korostuvat yleiset ammatillisuuden kriteerit, joita ei sidota millään tavalla tilanteen maahanmuuttokoktekstiin, ja toisaalta työhön liitetään erityisiä piirteitä maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä.

Kieleen liittyvä osaaminen nousi keskeisimmin esille näistä niin sanotuista erityisistä vaateista. Kielellisessä osaamisessa ei kuitenkaan ollut kyse yksittäisten kielten hallinnasta. Vaatimukset paikantuivat pikemminkin siihen, miten työntekijältä odotettiin tilannekohtaista ja jatkuvaa arviota siitä, kuinka yhteinen ymmärrys asiakaskohtaamisessa rakentuu. Myös kulttuuritaustojen erilaisuuden kysymys nostettiin esille. Työntekijältä ei kuitenkaan odotettu yksittäisten kulttuuristen konventioiden hallitsemista, vaan keskeiseksi tekijäksi nousi se, että työntekijä osasi olla arvostelemassa toista kulttuuria oman kulttuurinsa näkökulmasta. Nämä puheet eivät siis tukeneet ajatusta siitä, että kulttuurinen kompetenssi määriteltäisiin joksikin, mikä saavutettaisiin keräämällä tietoa yksittäisten kulttuuriryhmien normeista ja käyttäytymisestä (vrt. Garran & Werkmeister Rozas 2013, 100). Osaaminen määrittyi pikemmin laajempänä kokonaisuutena, jossa sijaa sai ennemminkin vuorovaikutukseen pysähtyminen ja sen ymmärtäminen. (ks. Metteri ym. 2016, 93.)

Kuten luvussa 2.4 toin esille, kulttuurisen kompetenssin käsitettä on kritisoitu siitä, ettei siinä huomioida vallan ja etuoikeuksien näkökulmaa (Garran & Werkmeister Rozas 2013; Pon 2009). Kun *erityinen maahanmuuttajuus* -kategoriaa tarkastellaan tarkemmin tästä näkökulmasta, voidaan havaita, ettei myöskään siinä puhe vallasta ja etuoikeuksista saa paljon sijaa. Oman aineistoni perusteella maahanmuuttaja-asiakkuuden kuvaukset ja maahanmuuttotyön työntekijyyden kuvaukset olivat osittain keskenään ristiriidassa tässä suhteessa. Maahanmuuttaja-asiakkaan määrittelyissä vallan ja etuoikeuksien näkökulmat nousivat esille muun muassa siinä, miten palvelujärjestelmän nähtiin mukautuvan heikosti maahanmuuttajan tilanteeseen, jos tältä uupui resursseja järjestelmässä toimimiseen. Puhuttaessa työntekijän osaamisesta tällainen asiakkuuden puoli ei puolestaan saanut sijaa, vaan puheessa painottui ennemminkin se, miten maahanmuuttaja-asiakas toi erityisyyttä vuorovaikutustilanteeseen kielensä ja kulttuurinsa kautta.

Nämä tekemäni havainnot osoittavat, että olisi tärkeää saada lisää tutkimustietoa siitä, minkälaisia käsityksiä maahanmuuttaja-asiakkailta on sosiaalialan työntekijöistä ja miten heidän avuntarpeensa kohtaa työntekijöiden omat määritelmät vaadittavasta osaamisesta. Kuten Juhila (2003, 83) toteaa, asiakkaan ja työntekijän rooleja sitovat tietyt institutionaalisiiin sääntöihin sidoksissa olevat kulttuurisesti jaetut piirteet ja toiminnot, jotka määrittävät sitä, miten osallistujat kohtaavat toisensa sosiaalityön tilanteissa. Tekemieni havaintojen pohjalta voidaan pysähtyä miettimään myös kysymystä siitä, miten maahanmuuttajien voidaan ajatella ”tunnistavan” nämä kulttuurisesti jaetut toimintatavat. Miten he tietävät, kuinka heidän ”kuuluu” käyttäytyä astuessaan suomalaisen sosiaalipalvelun asiakkaan rooliin? Havaintoni kertovatkin osaltaan siitä, että maahanmuuttaja-asiakkuuden erityisyyttä oli paljolti rakentamassa juuri heidän tarpeensa saada lisää perustietoa suomalaisesta järjestelmästä ja siinä toimimisesta.

Toinen kysymys on sitten se, kuinka työntekijä osaa tunnistaa vuorovaikutustilanteen rooliodotusten mahdollisen kulttuurisidonnaisuuden. Kysymys ei ole pelkästään erilaisesta kielestä ja kulttuuritaustasta, vaan myös siitä, että lähtökohtaisesti asiakkaan roolin löytäminen tällaisesta uudesta palvelujärjestelmästä voi olla vierasta. Se, minkälaista roolia työntekijät asiakkaalta odottavat ja mitkä ovat asiakkaan rooliodotukset työntekijälle, tulisi asettaa reflektoinnin kohteeksi, kuten aineistoni havainnot ovat osoittaneet. Oma aineistoni ei suppeutensa vuoksi mahdollistanut asiakkaiden ja työntekijöiden puheenvuorojen tarkastelua irrallaan toisistaan ja niiden vertailua. Kiinnostava jatkotutkimusaihe olisikin se, minkälaisia jäsennyksiä asiakkaat tuottavat auttamisammattien vuorovaikutussuhteista ja miten ne limittyvät ammattilaisten omien jäsennyksien kanssa.

6.4 Lopuksi

Tutkielmani lähti liikkeelle halusta ymmärtää ja pysähtyä sellaisen – aluksi ehkä yksinkertaiselta kuulostavan aiheen – ääreen kuin maahanmuuttaja-asiakkuus sosiaalipalveluissa. Edellä käsittelemäni asiat ovat vahvistaneet sen, ettei maahanmuuttaja-asiakkuus ole missään mielessä yksiselitteisesti avautuva asia. Siihen limittyvät monet kysymykset työntekijyydestä, ammatillisuudesta, institutionaalisesta kontekstista ja yhteiskunnallisesta tilanteesta. Yhtenä tämän tutkielman tavoitteista pidänkin sitä, että olen päässyt tekemään näkyväksi käsitteen moniulotteisuutta.

Pidän tutkielmani rikkautena sitä, että olen päässyt paneutumaan maahanmuuttaja-asiakkuuden ja maahanmuuttotyöntekijyyden kysymyksiin avoimen ryhmäkeskustelun kautta. Erityisesti, koska keskustelua ei ole tuotettu omia tutkimuskysymyksiäni silmällä pitäen. Keskeinen tutkielmaani määrittävä seikka onkin ollut aineistolähtöisyys. Uskon tällaisen aineiston ja lähestymistavan kautta päässeeni eri tavalla kiinni käsitteellistykseen asiakkuudesta ja työntekijyydestä kuin esimerkiksi kahdenkeskisen tutkimushaastattelun kautta.

Olen ottanut tutkielmassani osaa keskusteluun siitä, millä tavoin tänä päivänä yhteiskunnassamme – ja erityisesti sosiaalialalla – ymmärretään ja jäsennetään maahanmuuttajuutta, asiakkuutta ja työntekijyyttä. Kategorioiden ääreen pysähtyminen ja niiden sisällön esille tuominen on tärkeää. Ne rakentavat käsitystämme siitä, mitä pidetään hyväksyttävänä toimintana niin asiakkaalta kuin työntekijältäkin ja mitä taas ei (ks. Burr 2015, 4–5). Samalla kategorioihin kirjoitettujen niin sanottujen itsestäänselvyyksien tunnistamisen ja esille nostamisen voi ajatella mahdollistavan muutoksen näihin jäsennyksiin ja näin mahdollistavan myös toisenlaisia toimintamahdollisuuksia.

Viimeinen tärkeä kysymys, jonka tutkielmassani olen tuonut esille, koskee työntekijän ammattitaitoa ja kompetenssia. Yhteiskunnallisessa keskustelussa on nostettu esille se, miten maahanmuuttajien erityistarpeet tulisi huomioida sosiaali- ja terveyspalveluissa ja kuinka siitä tulisi pitää parempaa huolta, etteivät maahanmuuttajat putoaisi järjestelmästä (Maahanmuuttajien sosiaaliturva, hyvinvointi ja terveys, 2018; OECD 5.9.2018). Tässä valossa tarkasteltuna tekemäni havainto siitä, miten määritelmät maahanmuuttaja-asiakkuuteen liittyvistä piirteistä ja tarpeista eivät yksioikoisesti kohdanneet työntekijöiltä odotetun ammattitaidon kanssa, on mielenkiintoinen. Maahanmuuttaja-asiakasta kuvattiin niin, että häneltä uupui suomalaisessa palvelujärjestelmässä toimimisen resursseja ja hän haki työntekijältä apua paikkansa löytämiseen järjestelmän vaatimusten keskellä. Maahanmuuttotyön työntekijyyden kuvauksissa puolestaan tällainen

auttamisen aspekti jäi kielellisen, kulttuurisen ja vuorovaikutuksellisen osaamisen varjoon. Toki näitä tulkintoja on luettava suhteessa aineistoni kontekstiin. Mielestäni tämä on kuitenkin havainto, johon on syytä pysähtyä. Se on myös asia, joka ehdottomasti vaatisi tulevaisuudessa tarkempaa paneutumista.

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti (2007) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Allen-Meares, Paula (2007) Cultural Competence: An Ethical Requirement. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work* 16 (3), 83–92.

Anis, Merja (2006) Lastensuojelun ammattilaisten tulkintoja maahanmuuttajasosiaalityöstä. *Janus* 14 (2), 109–126.

Anis, Merja (2008) Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Helsinki: Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008.

Baker, Carolyn D. (1997) Membership Categorization and Interview Accounts. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, 130–143.

Baker, Carolyn D. (2004) Membership Categorization and Interview Accounts. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, 162–177.

Boyle, David P. & Springer, Alyson (2001) Toward a Cultural Competence Measure for Social Work with Specific Populations. *Journal of Ethics and Cultural Diversity in Social Work*, 9 (3–4), 53–71.

Burr, Vivien (2015) *Social Constructionism*. New York: Routledge.

Christiansen, Bjørk & Jensen, Karen (2008) Emotional Learning Within the Framework of Nursing Education. *Nurse Education in Practice* 8 (5), 326–332.

Eliassi, Barzoo (2017) Conceptions of Immigrant Integration and Racism Among Social Workers in Sweden. *Journal of Progressive Human Services*, 28 (1), 6–35.

Fellin, Phillip (2000) Revisiting Multiculturalism in Social Work. *Journal of Social Work Education* 36 (2), 261–278.

Garran, Ann Marie & Werkmeister Rozas, Lisa (2013) Cultural Competence Revisited. *Journal of Ethics and Diversity in Social Work* 22 (2), 97–111.

Gergen, Kenneth J. (1985) The Social Constructionist Movement in Modern Psychology. *American Psychologist* 40 (3), 266-275.

Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (2008) The Constructionist Mosaic. Teoksessa Jaber F. Gubrium & James A. Holstein (toim.) *Handbook of Constructionist Research*. New York: The Guilford Press, 3–13.

Hammar-Suutari, Sari (2009) Asiakkaana erilaisuus: Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuu: Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja 147.

Hargreaves, Rosalind & Hadlow, Jan (1997) Role-Play in Social Work Education: Process and Framework for a Constructive and Focused Approach. *Social Work Education* 16 (3), 61–73.

Heinonen, Tuula & Spearman, Len (2006) *Social Work Practice: Problem Solving and Beyond*. Third Edition. Toronto: Nelson Education Limited.

Hiitola, Johanna, Anis, Merja & Turtiainen, Katja (2017) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi*. Tampere: Vastapaino.

Huttunen, Laura, Löytty, Olli & Rastas, Anna (2005) Suomalainen monikulttuurisuus. Teoksessa Anna Rastas, Laura Huttunen & Olli Löytty (toim.) *Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta*. Tampere: Vastapaino, 16–41.

Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraali: Johdatus kategoria-analyysiin*. Tampere: Vastapaino, 227–264.

Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.

Jokinen, Arja (2017) Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemana. *Janus* 25 (3), 191–207.

Jokinen, Arja, Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl (2000) Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluina*. Tampere: Vastapaino, 15–35.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2012a) Kategorianalyysin juuret. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraali: Johdatus kategoria-analyysiin*. Tampere: Vastapaino, 17–45.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2012b) Kategorianalyysin teesit. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraali: Johdatus kategoria-analyysiin*. Tampere: Vastapaino, 45–89.

Juhila, Kirsi (2003) Creating a 'Bad' Client. Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton and Tarja Pösö (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London: Jessica Kingsley Publisher, 83–96.

Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijänä ja asiakkaana*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2012) Poikkeavan kategorian tuottaminen ja vastustaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraali: Johdatus kategoria-analyysiin*. Tampere: Vastapaino, 175–224.

Keskinen, Suvi & Vuori, Jaana (2012) Erot, kuuluminen ja osallisuus hyvinvointiyhteiskunnassa. Teoksessa Suvi Keskinen, Jaana Vuori & Anu Hirsiaho (toim.) *Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa*. Tampere: Tampere University Press, 7–39.

Kinney, Malcom & Aspinwall-Roberts, Elaine (2010). The Use of Self and Role Play in Social Work Education. *The Journal of Mental Health Training, Education & Practice*, 5 (4), 27–33.

Kotouttamislaki ohjaa kotouttamista. Kotouttaminen.fi www-sivusto.

<https://kotouttaminen.fi/kotoutumislaki-ohjaa-kotouttamista>. Viitattu 3.9.2018.

Križ, Katrin & Skivenes, Marit (2010) 'Knowing our Society' and 'Fighting Against Prejudices'. How Child Welfare Workers in Norway and England Perceive the Challenges of Minority Parents. *British Journal of Social Work*, 40 (8), 2634–2651.

Kuula, Arja (2006) *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Kuula, Arja & Tiitinen, Sanna (2010) Eettiset kysymykset ja haastattelun jatkokäyttö. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 242–269.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>. Viitattu 28.8.2018.

Laki kotoutumisen edistämiseksi (2010/1386).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>. Viitattu 28.8.2018.

Lee, Eun-Kyuong Othelia, Blythe, Betty & Goforth, Kassie (2009) Can You Call It Racism? An Educational Case Study and Role Play Approach. *Journal of Social Work Education*, 45 (1), 123–130.

Löytty, Olli (2004). Meistä on moneksi. Teoksessa Mikko Lehtonen, Olli Löytty & Petri Ruuska (toim.) *Suomi toisin sanoen*. Tampere: Vastapaino, 221–247.

Löytty, Olli (2005) Toiseus. Teoksessa Anna Rastas, Laura Huttunen & Olli Löytty (toim.) *Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta*. Tampere: Vastapaino, 161–190.

Maahanmuuttajat. Väestöliiton www-sivustot.

http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/.

Viitattu 6.2.2018.

Maahanmuuttajien määrä. Väestöliiton www-sivustot.

http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/. Viitattu 1.10.2018.

Maahanmuuttajien palvelut lyhyesti. Kotouttaminen.fi www-sivusto.

<http://kotouttaminen.fi/maahanmuuttajien-palvelut-lyhyesti>. Viitattu 10.4.2018.

Maahanmuuttajien sosiaaliturva, hyvinvointi ja terveys. STM:n www-sivusto.

<https://stm.fi/maahanmuuttajien-hyvinvointi>. Viitattu 3.9.2018

Maahanmuutto ja kotoutuminen Suomessa. Kotouttaminen.fi www-sivusto.

<https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4355252/Tietopaketti+2017-05-A4.pdf/8841d958-889b-4af2-a83c-9a16de08fb00/Tietopaketti+2017-05-A4.pdf.pdf>. Viitattu 1.10.2018

Maahanmuuton tilannekatsaus 1/2017. Sisäministeriön julkaisuja 4/2017.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79281/Maahanmuuton%20tilannekatsaus%202017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Viitattu 1.10.2018.

Makkonen, Timo & Koskenniemi, Eero (2013) Muuttoliikkeen ja maahanmuuttajien aseman oikeudellinen säätely. Teoksessa Tuomas Martikainen, Pasi Saukkonen & Minna Säävälä (toim.) Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 55–71.

Malin, Maili (2011) Maahanmuuttajien terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavat asiat.

Yhteiskuntapolitiikka 76 (2), 201–213.

Malin, Maili & Anis, Merja (2013) Maahanmuuttajat hyvinvointivaltiossa. Teoksessa Tuomas Martikainen, Pasi Saukkonen & Minna Säävälä (toim.) Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 141–163.

Martikainen, Tuomas (2006) Ylirajainen kulttuuri. Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Metteri, Anna, Forsman, Sinikka, Heinonen, Eveliina & Laakso, Tanja (2016) Monikulttuurinen osaaminen ja kulttuurien välinen kompetenssi sosiaalityön käytännöissä ja koulutuksessa. Talentia ry: Talentia lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura 2016, 27–33.

Miller, Monte (2004) Implementing Standardized Client Education in a Combined BSW And MSW Program. Journal of Social Work Education 40 (1), 87–102.

Mooradian, John K. (2008). Using Simulated Sessions to Enhance Clinical Social Work Education. Journal of Social Work Education, 44 (3), 21–35.

Nikander, Pirjo (2010) Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset järjestykset. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 242–269.

OECD 5.9.2018. Finland Must Focus on Integrating Migrant Women and Their Children to Boost Their Contribution to the Economy and Society. OECD:n www-sivustot.

<http://www.oecd.org/migration/finland-must-focus-on-integrating-migrant-women-and-their-children-to-boost-their-contribution-to-the-economy-and-society.htm>. Viitattu 24.9.2018

Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Sisäministeriön www-sivusto.

<https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>. Viitattu 1.10.2018.

Pietilä, Ilkka (2010) Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskurssiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 212–242.

Pon, Gordon (2009) Cultural Competency as New Racism: An Ontology of Forgetting. Journal of Progressive Human Services 20 (1), 59–71.

Ruusuvuori, Johanna (2001) Harvey Sacks: Arkielämän metodit ja keskustelunanalyysi. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 365–383.

Ruusuvuori, Johanna (2010) Litteroijan muistilista. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 424–432.

Ruusuvuori, Johanna, Nikander Pirjo & Hyvärinen Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–39.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2009) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–57.

Suomen Kuvalehti 17.10.2017. Professori Kanninen: Hyvinvointiyhteiskunta ja maahanmuutto ovat kestämätön yhdistelmä. Essee: ihmisoikeuksista ei seuraa oikeus laittomaan maahanmuuttoon. <https://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/professori-kanninen-hyvinvointiyhteiskunta-ja-vapaa-maahanmuutto-ovat-kestamaton-yhdistelma/>. Viitattu 2.10.2018.

Suoninen, Eero (2001) Harold Garfinkel: Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 365–383.

Tietoa hankkeesta. TEKO-hankkeen www-sivusto. https://tampereenseurakunnat.fi/sivustot/teko-hanke/tietoa_hankkeesta. Viitattu 3.9.2018.

Tuomisto, Karolina, Tiittala, Paula, Helve, Otto & Vuori, Johanna (2016) Turvapaikanhakijoiden sekä oleskeluluvan ja kuntapaikan saaneiden kunnalliset sote-palvelut. Kuntakyselyn tulokset. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Ulkomaan kansalaiset. Tilastokeskuksen www-sivusto. <https://www.tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaan-kansalaiset.html>. Viitattu 1.10.2018.

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>. Viitattu 3.9.2018.

Valtonen, Anu (2005) Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Tarja Aaltonen, Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223–242.

Vuori, Jaana (2013) Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa Kaisa Koskinen (toim.) Tulkattu Tampere. Tampere: Tampere University Press, 126–161.